

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.В.05 (Пд) Производственная практика, Преддипломная практика

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

**направление 43.03.01 Сервис
направленность (профиль)**

Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания

(код и наименование направления подготовки
с указанием направленности (наименования магистерской программы))

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2022

год набора

Составитель(-и):
Желнина З. Ю., к.филос.н.,
доцент кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры
сервиса и туризма
института креативных индустрий и
предпринимательства
протокол № 5 от 02.03.2022 г.

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.
Фамилия И.О

1. ВИД, ТИП, ФОРМЫ И СПОСОБ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.

Вид практики – производственная.

Тип практики – преддипломная практика.

Способ проведения – стационарная, выездная.

Форма проведения – непрерывно, путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения практики, предусмотренной ОПОП ВО.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

- закрепление теоретических знаний по общепрофессиональным и специальным дисциплинам;
- освоение трудовых функций в соответствии с требованиями профессиональных стандартов и уровнями квалификации;
- формирование и развитие общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, знаний, умений и навыков, обучающихся по выбранному направлению и профилю подготовки;

ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ:

- освоение методов исследования работы предприятий индустрии сервиса;
- актуализация знаний о клиент-ориентированных стратегиях и технологиях в индустрии сервиса;
- освоение навыков экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- формирование материалов выпускной квалификационной работы;
- формирование опыта презентации и защиты проекта повышения эффективности программ обслуживания на предприятии сервиса.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРАКТИКЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

В результате прохождения данной практики у обучающегося формируются следующие компетенции.

УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-7 - Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

ПК-1 - Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса

ПК-2 - Способен проектировать и управлять качеством сервисного продукта гостиничного предприятия

ПК-3 - Способен применять технологии креативных индустрий в сервисной деятельности

ПК-4 - Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья

ПК-5 - Способен применять методы прикладных исследований в сервисной деятельности

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

| Компетенция | Индикаторы компетенций | Результаты обучения |
|--|---|---|
| <p>УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> | <p>УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей. УК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста. УК-6.3. Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста. УК-6.4. Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития.</p> | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципы оценки деятельности предприятия сервиса – методы исследования сервисных процессов на основе анализа параметров и критериев – методы формирования конкурентоспособной стратегии развития предприятия – требования к отчетным документам исследовательской работы <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> – выявлять запросы потребителей для выстраивания деловых отношений с клиентами |
| <p>УК-7 - Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p> | <p>УК-7.1. Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма. УК-7.2. Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности. УК-7.3. Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности.</p> | <ul style="list-style-type: none"> – Проектировать программы лояльности клиентов – моделировать проекты развития предприятия, в том числе за счет повышения качества человеческого ресурса; – применять информационные технологии для обработки данных <p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> – Методами разработки стратегии развития предприятия сервиса |
| <p>ПК-1 - Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса</p> | <p>ПК-1.1 Устанавливает закономерности развития индустрии гостеприимства ПК-1.2 Умеет систематизировать, обобщать информацию для формирования стратегии и практических решений развития предприятия сервисной индустрии</p> | <ul style="list-style-type: none"> – Навыками продуктивного общения с клиентами для подготовки и выполнения заказа – Навыками оценки продуктивности предложенных инноваций для предприятия сервиса – методами презентации |

| | | |
|--|---|--|
| | ПК-1.3 Демонстрирует знания о методах позиционирования предприятия индустрии гостеприимства, его продуктах на рынках различных уровней | результатов исследования и проектирования — |
| ПК-2 - Способен проектировать и управлять качеством сервисного продукта гостиничного предприятия | ПК-2.1 Выявляет интересы, запросы потенциальных потребителей в выборе сервисного продукта ПК-2.2 Осуществляет поиск и отбор ресурсов для проектирования актуального сервисного продукта ПК-2.3 Использует стандарты проектирования и эффективные организационные практики в сервисной деятельности | |
| ПК-3 - Способен применять технологии креативных индустрий в сервисной деятельности | ПК-3.1 Демонстрирует знания о специфике креативных индустрий ПК-3.2 Проявляет практические умения проектирования продуктов с учетом специфики экономики впечатлений и творчества ПК-3.3 Создает решения для развития сервис индустрии в целом и предприятия сервиса за счет креативных индустрий | |
| ПК-4 - Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья | ПК-4.1 Демонстрирует знания стандартов сервис индустрии, социально-культурных и здоровьесберегающих технологий, применяемых в сервисе ПК-4.2 Проявляет навыки формирования услуг с учетом различных возможностей когнитивного, эмоционального восприятия, физической мобильности потенциальных потребителей ПК-4.3 Формирует и оценивает программы обслуживания с учетом различий культурных запросов и принципов ЗОЖ | |
| ПК-5 - Способен применять методы прикладных исследований в сервисной деятельности | ПК-5.1 Исследует тренды рынка сервисных услуг для выбора конкурентной стратегии предприятия и/или специалиста сервис индустрии ПК-5.2 Использует ресурсы электронной среды для | |

| | | |
|--|--|--|
| | прикладных исследований ПК-5.3 Применяет результаты прикладных исследований для повышения качества сервисных услуг | |
|--|--|--|

4. УКАЗАНИЕ МЕСТА ПРАКТИКИ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Практика относится к части, формируемой участниками образовательных отношений по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания.

5. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА НЕДЕЛЬ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц или 4 недели (из расчета 1 неделя = 1,5 ЗЕ). Согласно, учебного плана проводится на **4 курсе, в 8 семестре.**

| <i>№ п/п</i> | <i>Раздел (этап) практики</i> | <i>Недели</i> |
|------------------|---|---------------|
| 1 | Организационный этап | 1 неделя |
| 2 | Основной этап (исследование работы сервисного предприятия, выявление потенциала развития предприятия за счет комплексных решений инновационного характера, проектирование решений по развитию качества сервисного продукта) | 2-3 неделя |
| 3 | Заключительный этап | 4 неделя |

6. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ЭТАПАМ (РАЗДЕЛАМ).

| Этап, раздел практики | Формируемая компетенция | Содержание |
|------------------------------|--|--|
| Организационный | УК-6, УК-7, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5 | Установочная конференция, консультации с руководителем практики Знакомство с целями, объектами практики, программой исследования. Инструктаж по технике безопасности. |
| Основной | УК-6, УК-7, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5 | Самостоятельная работа, консультации с научным руководителем. – исследование производственно-технологических процессов предприятий индустрии сервиса; – сбор и анализ первичных и аналитических данных о сервисных продуктах и программах обслуживания; – разработка решений для разработки стратегии развития деятельности предприятия, внедрения инновационных решений для сервисных продуктов и программ обслуживания. |
| Заключительный | УК-6, УК-7, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5 | Подготовка отчета по практике. Подготовка письменного отчета, презентация и защита результатов работы на итоговой конференции (круглом столе) |

7. МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.

Производственная практика (преддипломная практика) может проводиться в структурных подразделениях МАГУ, а также в организациях (предприятиях), которые по основной деятельности являются предприятиями сервиса.

8. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ.

По окончании практики обучающиеся должны предоставить групповому руководителю всю необходимую отчетную документацию, которая оформляется в папку, в соответствии с указанным перечнем:

1. Титульный лист
2. Индивидуальное задание
3. Рабочий график (план) практики
4. Дневник практики
5. Отчет обучающегося
6. Учетная карточка обучающегося
7. Выполненные и надлежащим образом оформленные материалы, указанные в индивидуальном задании (в отдельных файлах).
8. Выполненные научно-исследовательские задания

Образцы отчетной документации представлены в Положении «О практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования (программы бакалавриата, программы специалитет, программы магистратуры» в ФГБОУ ВО «Мурманский арктический государственный университет» (http://www.masu.edu.ru/student/practice/index.php?sphrase_id=35234).

9. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Основная литература

1. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/437462> (дата обращения: 09.12.2019).

2. Кулибанова, В. В. Маркетинг в сервисе : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 259 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8765-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/434101> (дата обращения: 09.12.2019).

Дополнительная литература

3. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. А. Восколович. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-08762-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/437360> (дата обращения: 09.12.2019).

4. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447083> (дата обращения: 09.12.2019).

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ).

10.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

Лицензионное программное обеспечение отечественного производства

Kaspersky Anti-Virus

Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства

7Zip

Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

Skype

10.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

10.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

10.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

- Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс
<http://www.consultant.ru/>
- ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».
<http://www.informio.ru/>

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.

- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

12. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

13. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация программы практики может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.