

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б2.О.02(У) Учебная практика, исследовательская 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 туризме

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 – учебная.

Тип практики – исследовательская 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

Цель практики – расширение, углубление и закрепление теоретических знаний, ознакомление обучающихся с основными видами и задачами будущей профессиональной деятельности и приобретение первоначальных практических навыков научно-исследовательской деятельности, а также подготовка обучающихся к углубленному практическому изучению учебных дисциплин.

ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ:

- провести исследование специфики направлений в сфере профессионального сервиса;
- составить модель описания и оценки процесса оказания услуги.

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-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

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

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-6 - Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-8 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

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

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Осуществляет декомпозицию задачи. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи. УК-1.2 Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. УК-1.3 Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки. УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки.	Знать: принципы организации профессиональной деятельности в индустрии сервиса; принципы оказания услуг с учетом запросов потребителей и стандартов обслуживания; тенденции развития индустрии сервиса. Уметь: решать профессиональные задачи на основе библиографической культуры с применением ИКТ; применять знания психологии и наук естественнонаучного цикла для организации обслуживания потребителей;

	<p>Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности.</p> <p>УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи.</p>	<p>применять ИКТ в рамках выполняемой проектной работы</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками продуктивной работы с разнообразными источниками информации</p> <p>методами исследования социальных процессов, которые проявляют себя в индустрии сервиса;</p> <p>методами презентации материалов исследования.</p>
<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.</p> <p>УК-6.2 Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста.</p> <p>УК-6.3. Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста.</p> <p>УК-6.4. Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития.</p>	<p>Знать:</p> <p>принципы организации профессиональной деятельности в индустрии сервиса;</p> <p>принципы оказания услуг с учетом запросов потребителей и стандартов обслуживания;</p> <p>тенденции развития индустрии сервиса.</p> <p>Уметь:</p> <p>применять знания психологии и наук естественнонаучного цикла для организации обслуживания потребителей;</p> <p>применять ИКТ в рамках выполняемой проектной работы</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками продуктивной работы с разнообразными источниками информации</p> <p>методами презентации материалов исследования.</p>
<p>ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3.1 Использует международные, национальные стандарты, технологические нормы для проектирования и реализации сервисных услуг</p> <p>ОПК-3.2 Планирует и оценивает деловые процессы предприятия сервиса для обеспечения качества оказания услуг</p> <p>ОПК-3.3 Формулирует и применяет показатели качества услуг для конкретных решений и сервисных услуг</p>	<p>Знать:</p> <p>принципы организации профессиональной деятельности в индустрии сервиса;</p> <p>принципы оказания услуг с учетом запросов потребителей и стандартов обслуживания;</p> <p>тенденции развития индустрии сервиса.</p> <p>Уметь:</p> <p>решать профессиональные задачи на основе библиографической культуры с применением ИКТ;</p> <p>применять знания психологии и наук естественнонаучного цикла для организации обслуживания потребителей;</p> <p>применять ИКТ в рамках выполняемой проектной работы</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками продуктивной работы с разнообразными источниками информации</p> <p>методами исследования</p>

		социальных процессов, которые проявляют себя в индустрии сервиса; методами презентации материалов исследования.
ОПК-6 - Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1 Использует нормативно-правовые документы в проектировании сервисных услуг ОПК-6.2 Демонстрирует знания требований к работникам сферы сервиса с учетом актуального законодательства и профессиональных стандартов ОПК-6.3 Использует нормы и технологии делопроизводства для оформления документов, регламентирующих сервисные услуги и деловые процессы фирмы	Знать: принципы организации профессиональной деятельности в индустрии сервиса; принципы оказания услуг с учетом запросов потребителей и стандартов обслуживания; тенденции развития индустрии сервиса. Уметь: применять знания психологии и наук естественнонаучного цикла для организации обслуживания потребителей Владеть: навыками продуктивной работы с разнообразными источниками информации методами исследования социальных процессов, которые проявляют себя в индустрии сервиса
ОПК-8 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Способен применять ресурсы цифровой среды для выполнения исследовательских и проектных задач ОПК-8.2 Умеет организовывать профессиональную деятельность с учетом принципов и технологий цифровой безопасности ОПК-8.3 Владеет навыками применения открытого программного обеспечения для выполнения конкретных задач профессионального характера	Знать: прикладные разработки (продукты) отечественных и зарубежных ИТ-компаний для организации обслуживания и оптимизации работы офиса. Уметь: разрабатывать проекты медиапродуктов в соответствии с требованиями потребителей, партнеров в деловых коммуникациях. Владеть: навыками разработки услуги с использованием ресурсов информационных технологий.

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

Практика относится к обязательной части программы.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц или 2 недели (из расчета 1 неделя = 1,5 ЗЕ). Согласно, учебного плана проводится на 2 курс, в 3 семестре.

<i>№ n\п</i>	<i>Раздел (этап) практики</i>	<i>Недели</i>
1	Организационный этап	1 неделя
2	Основной этап	1-2 неделя
3	Заключительный этап	2 неделя

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

Этап, раздел практики	Формируемая компетенция	Содержание
Организационный	УК-1, УК-6, ОПК-3, ОПК-6; ОПК-8	Установочная конференция, консультации с руководителем практики Знакомство с целями практики, с объектами посещения, методами исследований. Инструктаж по технике безопасности
Основной	УК-1, УК-6, ОПК-3, ОПК-6; ОПК-8	Самостоятельная работа, консультации с научным руководителем Изучение деятельности сервисных предприятий. Работа над индивидуальными проектами и общим отчетом, в ходе которого студент должен освоить приемы обработки и систематизации собранного фактического материала, раскрывающего специфику функционирования индустрии сервиса, отдельных сервисных предприятий
Заключительный	УК-1, УК-6, ОПК-3, ОПК-6; ОПК-8	Подготовка материалов отчета по практике. Подготовка письменного отчета, презентация и защита результатов работы на итоговой конференции (круглом столе)

7. МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.

Учебная практика, ознакомительная может проводиться в структурных подразделениях МАГУ, а также в организациях (предприятиях) индустрии 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. Отчет обучающегося;
3. Учетная карточка обучающегося;
4. Индивидуальное задание;
5. Дневник практики;
6. Выполненные и оформленные согласно методических рекомендаций по данному виду практики задания (в отдельных файлах), которые прописаны в индивидуальном задании.
7. 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».

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

Основная литература

1. Охотина, Н.М. Сервисология / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707>
2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 284 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

Дополнительная литература

3. Синяева, И.М. Маркетинг услуг / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев ; под ред. Л.П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. – 252 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454142>
4. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>

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

10.1. 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

– 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.