

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.02 (П) Производственная практика, проектно-технологическая 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 – проектно-технологическая.

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;
- освоение навыков оценки и развития практики обслуживания на предприятии;
- проектирование процесса оказания услуги с учетом современных техник и технологий, в т.ч. применением ИКТ;
- 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-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

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

ПК-2 - Способен проектировать и управлять качеством сервиса предприятий питания

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

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

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение УК-2.2. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач. УК-2.3. Проектирует решение конкретной задачи, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– правовые основы функционирования предприятий сервиса</li><li>– содержание технологических процессов сервисного предприятия</li><li>– методы исследования сервисных процессов на основе анализа параметров и критериев</li><li>– требования к отчетным</li></ul>

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
	<p>норм и имеющихся ресурсов и ограничений. УК-2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи.</p>	<p>документам исследовательской работы</p> <p><b>Уметь</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлять запросы потребителей для выстраивания деловых отношений с клиентами</li> <li>– организовывать взаимодействие в контактной зоне предприятия сервиса</li> </ul>
<p><b>УК-7</b> - 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"> <li>– моделировать улучшение качества обслуживания</li> <li>– применять информационные технологии для обработки данных</li> </ul> <p><b>Владеть</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами исследования особенностей потребителя</li> <li>– навыками оценки конкурентоспособности фирмы за счет качества обслуживания</li> <li>– навыками продуктивного общения с клиентами сервисного предприятия</li> </ul>
<p><b>ПК-2</b> - Способен проектировать и управлять качеством сервисного продукта гостиничного предприятия</p>	<p>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-1.3 Использует стандарты проектирования и эффективные организационные практики в сервисной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– методами презентации результатов исследования и проектирования</li> </ul>
<p><b>ПК-4</b> - Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья</p>	<p>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</p>	

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

Практика относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

#### 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 **3 курсе, в 6 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, проектирование решений по развитию качества обслуживания)	2-3 неделя
3	Заключительный этап	4 неделя

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

<b>Этап, раздел практики</b>	<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Содержание</b>
Организационный	УК-2, УК-7, ПК-2, ПК-4	Установочная конференция, консультации с руководителем практики Знакомство с целями, объектами практики, программой исследования. Инструктаж по технике безопасности.
Основной	УК-2, УК-7, ПК-2, ПК-4	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 развития клиент-ориентированных программ, сервисных продуктов.
Заключительный	УК-2, УК-7, ПК-2, ПК-4	Подготовка отчета по практике. Подготовка письменного отчета, презентация и защита результатов работы на итоговой конференции (круглом столе)

#### 7. МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.

Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) 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. 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» ([http://www.masu.edu.ru/student/practice/index.php?sphrase\\_id=35234](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. **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. **Маркетинг в отраслях и сферах деятельности** / В.Т. Гришина, Л.А. Дробышева, Т.Л. Дашкова и др. ; под ред. Ю.В. Морозова, В.Т. Гришиной. – 9-е изд. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 446 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786>
4. **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>

## **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**

– учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (комплект мультимедийного оборудования, включающий мультимедиапроектор, экран, переносной ноутбук; наборы учебно-наглядных пособий; обеспечивающие тематические иллюстрации);

– помещения для самостоятельной работы (оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета).

## **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.