

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.О.01 (У) Учебная практика, ознакомительная 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** – ознакомительная 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, 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-1 - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

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

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<b>УК-1</b> - 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	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; – применять ИКТ в рамках

	<p>собственные суждения и оценки. 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>выполняемой проектной работы</p> <p><b>Владеть</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками продуктивной работы с разнообразными источниками информации</li> <li>– методами исследования социальных процессов, которые проявляют себя в индустрии сервиса;</li> <li>– методами презентации материалов исследования.</li> </ul>
<p><b>УК-6</b> - 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><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принципы организации профессиональной деятельности в индустрии сервиса;</li> <li>– принципы оказания услуг с учетом запросов потребителей и стандартов обслуживания;</li> <li>– тенденции развития индустрии сервиса.</li> </ul> <p><b>Уметь</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять знания психологии и наук естественнонаучного цикла для организации обслуживания потребителей;</li> <li>– применять ИКТ в рамках выполняемой проектной работы</li> </ul> <p><b>Владеть</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками продуктивной работы с разнообразными источниками информации</li> <li>– методами презентации материалов исследования.</li> </ul>
<p><b>ОПК-1</b> - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p>	<p>ОПК-1.1. Проявляет готовность к освоению и применению современной техники и программного обеспечения</p> <p>ОПК-1.2 Соотносит практические задачи и технико-технологические возможности современной индустрии сервиса</p> <p>ОПК-1.3 Применяет технические средства и программное обеспечение для проектной деятельности, в том числе для разработки новых решений</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– тенденции развития индустрии сервиса.</li> </ul> <p><b>Уметь</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– решать профессиональные задачи на основе библиографической культуры с применением икт;</li> <li>– применять знания психологии и наук естественнонаучного цикла для организации обслуживания потребителей;</li> <li>– применять ИКТ в рамках выполняемой проектной работы</li> </ul> <p><b>Владеть</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками продуктивной работы с разнообразными источниками информации</li> <li>– методами исследования социальных процессов, которые проявляют себя в индустрии сервиса;</li> <li>– методами презентации материалов исследования.</li> </ul>
<p><b>ОПК-7</b> - Способен обеспечивать безопасность обслуживания</p>	<p>ОПК-7.1 Реализует принципы защиты интересов потребителей при проектировании и реализации</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– принципы организации профессиональной деятельности в индустрии сервиса;</li> </ul>

потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	сервисных услуг ОПК-7.2 Организует личную профессиональную деятельность и взаимодействие с партнерами на принципах норм и правил охраны труда и техники безопасности ОПК-7.3 Проявляет инициативу в пропаганде принципов экологической, производственной, социально-психологической безопасности в организации профессиональной и общественной деятельности в сфере сервиса	– принципы оказания услуг с учетом запросов потребителей и стандартов обслуживания; – тенденции развития индустрии сервиса. <b>Уметь</b> – применять знания психологии и наук естественнонаучного цикла для организации обслуживания потребителей <b>Владеть</b> – навыками продуктивной работы с разнообразными источниками информации – методами исследования социальных процессов, которые проявляют себя в индустрии сервиса
--	---	--

#### 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 1 курс, во 2 семестре.

№ n\п	Раздел (этап) практики	Недели
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-1, ОПК-7	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-1, ОПК-7	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-1, ОПК-7	Подготовка материалов отчета по практике. Подготовка письменного отчета, презентация и защита

Этап, раздел практики	Формируемая компетенция	Содержание
		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.