

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.04 (П) Производственная практика, организационно-управленческая 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 – организационно-управленческая 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;
- формирования навыков проектирования решений для повышения конкурентоспособности предприятия сервиса;
- 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.

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-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-10 - Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

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

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

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

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<p>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</p>	<p>УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение</p> <p>УК-2.2. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач.</p> <p>УК-2.3. Проектирует решение конкретной задачи, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>УК-2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи.</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципы оценки деятельности предприятия сервиса – содержание технологических процессов сервисного предприятия – методы исследования сервисных процессов на основе анализа параметров и критериев – требования к отчетным документам исследовательской работы – риски утраты доверия в деловой среде в связи с коррупционными практиками – требования к локальным нормативным актам, исключающих коррупционные риски и неправоное поведение
<p>УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>УК-4.3. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>УК-4.4. Выполняет перевод профессиональных (в т.ч. деловых) текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный.</p>	<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> – выявлять запросы потребителей для выстраивания деловых отношений с клиентами – организовывать взаимодействие в контактной зоне предприятия сервиса – моделировать улучшение качества обслуживания – применять информационные технологии для обработки данных
<p>УК-10 - Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</p>	<p>УК-10.1. Знаком с действующими правовыми нормами, обеспечивающими борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; со способами профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней.</p> <p>УК-10.2. Предупреждает коррупционные риски в профессиональной деятельности; исключает вмешательство в свою профессиональную деятельность в случаях склонения к коррупционным правонарушениям.</p>	<ul style="list-style-type: none"> – выявлять документы, требующие повышенного внимания к разработке и применению с учетом антикоррупционной практики – отстаивать этически корректную позицию в деловых отношениях в условиях коррупционных рисков <p>Владеть</p>

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
	УК-10.3. Взаимодействует в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции.	<ul style="list-style-type: none"> – методами разработки стратегии развития предприятия сервиса – навыками оценки конкурентоспособности фирмы за счет качества обслуживания
ПК-1 - Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития гостиничного комплекса	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 ПК-1.3 Демонстрирует знания о методах позиционирования предприятия индустрии гостеприимства, его продуктах на рынках различных уровней	<ul style="list-style-type: none"> – навыками продуктивного общения с клиентами для подготовки и выполнения заказа – методами презентации результатов исследования и проектирования – системой деловых аргументов антикоррупционного характера для обоснования текущих и стратегических деловых решений
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	<ul style="list-style-type: none"> – навыками анализа договоров и локальных документов для выявления коррупционных рисков в производственной деятельности

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 3 зачетные единицы или 2 недели (из расчета 1 неделя = 1,5 ЗЕ). Согласно, учебного плана проводится на **4 курсе, в 8 семестре.**

№ п/п	Раздел (этап) практики	Недели
1	Организационный этап	1 неделя
2	Основной этап (исследование работы сервисного предприятия, выявление потенциала развития предприятия за счет модернизации программ обслуживания, проектирование решений по развитию качества обслуживания)	1-2 неделя
3	Заключительный этап	2 неделя

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

Этап, раздел практики	Формируемая компетенция	Содержание
Организационный	УК-2, УК-4, УК-10; ПК-1, ПК-2	Установочная конференция, консультации с руководителем практики Знакомство с целями, объектами практики, программой исследования. Инструктаж по технике безопасности.
Основной	УК-2, УК-4, УК-10; ПК-1, ПК-2	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-4, УК-10; ПК-1, ПК-2	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. 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. 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).

Дополнительная литература

1. 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.