

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФГБОУ ВПО «Уральский государственный экономический университет»**

Протокол  
Ученого совета института  
торговли, пищевых технологий  
и сервиса

№ 8 от 20.03.2015

УТВЕРЖДАЮ  
директор института  
торговли, пищевых технологий  
и сервиса

 / Соловьева В.П./



**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Наименование направления подготовки **43.03.01 Сервис**

Наименование профиля **Международный сервис**

Одобрена на заседании кафедры  
сервисной экономики

Протокол № 6 от 03.03.2015

Зав.кафедрой

  
Власова Н.Ю.

Рекомендована УМК института  
торговли, пищевых технологий  
и сервиса

Протокол № 8 от 20.03.2015

Председатель

  
Соловьева В.П.

Екатеринбург  
2015

**Учебная практика** проводится на младших курсах с целью закрепления, расширения и углубления полученных теоретических знаний, приобретения первичных профессиональных умений и навыков в решении конкретных задач, проблем и подготовки к осознанному изучению общепрофессиональных и специальных дисциплин.

Учебная практика является ознакомительной по направлению подготовки и может включать в себя несколько ее видов.

### 1. Вид практики, способ и формы ее проведения

<i>№ п/п</i>	<i>Вид практики</i>	<i>Способ и формы проведения практики</i>	<i>Место проведения практики</i>
1.	<b>Учебная</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ практика по получению первичных профессиональных умений;</li> <li>✓ наблюдение обучающегося за работой квалифицированного специалиста при различных видах профессиональной деятельности и её анализ.</li> </ul>	<b>Учебная практика</b> проводится в структурных подразделениях УрГЭУ, либо в организациях, соответствующих профилю направления подготовки.
2	<b>Ознакомительная</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ выполнение практических заданий на предприятии сферы сервиса под руководством куратора от предприятия;</li> <li>✓ совместная работа практиканта с квалифицированным специалистом сферы сервиса, оказание ему посильной помощи;</li> <li>✓ самостоятельная работа обучающегося с клиентами в качестве ученика при выполнении некоторых видов профессиональных задач под контролем квалифицированного специалиста.</li> </ul>	<b>Ознакомительная практика</b> проводится в организациях, соответствующих профилю направления подготовки.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

<i>№ п/п</i>	<i>Планируемые результаты обучения при прохождении практики</i>
	<p><b>Студент должен знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- законы развития и функционирования организаций;</li> <li>- теоретические основы менеджмента;</li> <li>- технологии управления сервисной деятельностью, принятия и реализации управленческих решений.</li> </ul>
	<p><b>Студент должен уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ставить реалистичные цели, формировать способы их достижения;</li> <li>- обобщать и анализировать информацию;</li> <li>- строить межличностные отношения в работе с коллективом;</li> <li>- разрабатывать и обосновывать варианты оптимальных управленческих решений;</li> <li>- формировать общие и специальные функции по управлению сервисной организацией;</li> <li>- развивать в себе управленческую культуру менеджера.</li> </ul>
	<p><b>Студент должен владеть:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- способностью к восприятию, обобщению и анализу информации;</li> <li>- навыками делового общения;</li> <li>- навыками осмысления в условиях практической деятельности содержания профессионального образования в сфере сервиса;</li> <li>- навыками проведение диагностики систем управления в организации сферы сервиса.</li> </ul>
	<p><b><i>У студента должны быть сформированы следующие компетенции:</i></b></p> <p>ОК-4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>ОК-5 способность к самоорганизации и самообразованию;</p> <p>ОПК-1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;</p> <p>ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>ПК-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>ПК-3 готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.</p>

### **3. Место практики в структуре образовательной программы**

Учебная практика студентов 1 курса является обязательной частью учебного процесса, предусматривающая формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий сферы сервиса.

Учебная практика проводится в соответствии с государственным образовательным стандартом, учебным планом и графиком образовательного процесса направления подготовки 080100.68 Сервис. Учебная практика представляет собой одну из форм организации учебного процесса, заключающуюся в профессионально-практической подготовке студентов в университете и на базах практики.

Базами практики могут являться туроператоры и турагентства, предприятия размещения и питания, санаторно-курортные комплексы и базы отдыха, музеи, выставочные центры, экскурсионных бюро и другие предприятия сферы сервиса.

Учебная практика является разделом, следующим после изучения учебных дисциплин гуманитарного, социального, экономического, естественнонаучного, профессионального циклов.

### **4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях либо в академических или астрономических часах**

Общая трудоемкость учебной практики составляет 3 зачетных единицы, 108час.  
Продолжительность практики – 2 недели.

### **5.Содержание практики**

<b>№ п/п</b>	<b>Этапы практики</b>	<b>Содержание</b>	<b>Формы контроля</b>
1.	<i>Организационный</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ участие в организационном собрании;</li> <li>✓ получение дневника практики и памятки по прохождению учебной практики;</li> <li>✓ получение индивидуального</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Самоконтроль</li> <li>✓ Собеседование</li> <li>✓ Рекомендация литературы, методических пособий, которыми студент должен ознакомиться в</li> </ul>

		задания/тематического задания; ✓ проведение инструктажа руководителем практики от кафедры.	процессе прохождения практики.
2.	<i>Основной</i>	✓ изучение специальной литературы и другой научной информации о достижениях отечественной и зарубежной практики в соответствии с профилем подготовки; ✓ осуществление сбора, обработки, анализа и систематизации информации в соответствии с индивидуальным заданием/тематическим заданием; ✓ составление отчета (разделов отчета) в соответствии с индивидуальным заданием/тематическим заданием.	✓ Самоконтроль ✓ Собеседование ✓ Оперативное консультирование студента в период прохождения практики; ✓ Контроль за выполнением студентом программы практики; ✓ Подготовка письменного отзыва об отчете студентов по практике.
3.	<i>Заключительный</i>	✓ оформление индивидуального задания/тематического задания; ✓ оформление отчета; ✓ защита отчета.	✓ Защита отчета по итогам прохождения практики; ✓ Участие в работе комиссии по приему и защите отчетов по практике.

## 6. Форма отчетности по практике

По результатам учебной практики студент составляет **отчет о выполнении работ**, свидетельствующих о закреплении теоретических знаний и умений, приобретении практического опыта, освоении общекультурных и профессиональных компетенций, с описанием решения задач практики.

Вместе с отчетом студент предоставляет на выпускающую кафедру **дневник практики**, подписанный руководителем практики от вуза и от организации – базы практики и заверенный печатью организации–базы практики.

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Для промежуточной аттестации используется балльно-рейтинговая система в соответствии с «Положением об академическом рейтинге». Аттестация по итогам прохождения практики проводится **в форме дифференцированного зачета**.

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения практики

<i>№ п/п</i>	<i>Компетенции</i>	<i>Этапы практики</i>
1.	ОК-4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ОК-5 способность к самоорганизации и самообразованию;	<i>Организационный</i>
2.	ОПК-1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;	<i>Основной</i>

	ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;	
3.	ПК-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса; ПК-3 готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<i>Заключительный</i>

## 7.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкалы оценивания

№ п/п	Этапы практики	Компетенции	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания компетенций	
					Мини мальный балл	Макси мальный балл
1.	<i>Организационный</i>	ОК-4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	владение навыками профессиональной адаптации	- быстрая адаптация в новом коллективе и выполнение своей части работы в общем ритме; - аргументированное убеждение коллег в правильности предлагаемого решения; - признание своих ошибок и принятие чужой точки зрения; - сдерживание личных амбиций и оказание помощи коллегам.	0	10
		ОК-5 способность к самоорганизации и самообразованию	готовность к самообразованию, восприятию изменений	- демонстрация готовности к решению различного рода задач; - проявление интереса к самостоятельному изучению материала.	0	10
2.	<i>Основной</i>	ОПК-1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса;	- умение преобразовывать информацию в знание, осмысливать процессы, события и явления; - способность формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по проблемам сферы сервиса;	- способность понимать сущность профессиональных задач; - умение использовать различные источники информации - корректное поведение студента и грамотная речь с использованием профессиональных терминов;	0	10

		ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	- студент демонстрирует навыки управления поведением клиента на всех стадиях принятия решения и в процессе оказания услуги.	- применение на практике имеющихся знаний в процессе социального взаимодействия с потребителями услуги вне зависимости от их социального, культурного и этнического статуса.	0	10
3.	Заключительный	ПК-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса;  ПК-3 готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	- студент демонстрирует навыки работы в контактной зоне, посредством разработки методов воздействия на потребителей для стимулирования их желания совершить заказ;  - студент демонстрирует навыки избирательности информации о деятельности компаний сферы сервиса с учётом отечественного и зарубежного опыта	- изменение характера взаимодействия в контактной зоне в зависимости от характера услуг, форм и методов обслуживания; - организация пространства контактной зоны в зависимости от характера услуг, форм и методов обслуживания.  - владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения	0  0	10  10

### 7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Для оценки знаний и умений студентов, характеризующих формирование компетенций в процессе прохождения учебной практики, используется «Отчет по практике».

Дневник практики должен содержать следующие разделы:

- ✓ информация о направлении вузом студента на практику в соответствующую организацию (дата, подписи, печать вуза) и о прибытии студента к месту практики (дата, подписи, печать организации);
- ✓ календарный план прохождения основных этапов практики;
- ✓ ежедневный краткий отчет о выполнении заданий практики;
- ✓ характеристика (отзыв) руководителя практики от вуза с итоговой оценкой.

В отзыве отражаются: уровень выполнения заданий по этапам практики, выполнение индивидуального задания, соблюдение сроков выполнения работ.

Дневник практики представляется руководителю практики от кафедры.

Защита отчета проводится в виде собеседования с руководителем по практике от выпускающей кафедры, возможно присутствие других студентов, а также представителей предприятий (публичная защита).

Студентам предлагается выполнить задание на тему: «Управление предприятием сферы сервиса». Данная работа предполагает сбор и обработку информации о предприятии, где проходит практика: местонахождение (адрес); ФИО директора (других

должностных лиц); изучение организационной структуры предприятия; выявление цели и миссии предприятия; наличие сайта, его содержательная характеристика; описание предоставляемых услуг; история создания и развития предприятия; наличие корпоративной культуры и т.д.

*Отчет* следует представить в печатном варианте: формат А-4, шрифт 14, интервал – 1,5. Объем отчета: 15-20 печатных страниц. Такие элементы отчета, как организационная структура управления предприятия (организации), последовательность процессов и операций, технологическая система предприятий сервиса, должны быть представлены в виде схем. Цифровой материал – в виде таблиц. Весь изученный и рассмотренный в отчете материал (структура, динамика, соответствие современным тенденциям развития) следует проанализировать и аргументировать. Необходимо указать список использованных источников (отчетные материалы организации, результаты ранее проведенных исследований, нормативные документы, специальная литература, учебники, статьи периодической печати, Интернет-ресурсы и т.п.)

Результаты выполненной работы также рекомендуется представить *в виде презентации (10-12 слайдов)*. Демонстрация презентации и публичное выступление студента предполагается во время защиты отчета по практике.

### **Критерии оценивания результатов прохождения практики (защиты отчета) и уровней формирования компетенций**

№	Критерии оценки	Балл	Критерии оценивания формирования компетенций	Уровни формирования компетенций
1.	<b>Оценка «отлично»</b> ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.	5	Творческое действие – самостоятельное конструирование способа деятельности, поиск новой информации. Формулирование оценочных суждений на основе имеющихся фактов и заданных критериев.	четвертый
2.	<b>Оценка «хорошо»</b> ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.	4	Воспроизведение, репродуктивное действие – самостоятельное воспроизведение и применение информации для выполнения данного действия. Студент на этом уровне способен по памяти воспроизводить ранее усвоенную информацию и применять усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых задач.	третий
3.	<b>Оценка «удовлетворительно»</b> ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.	3	Применение, продуктивное действие – поиск и использование информации для самостоятельного выполнения нового действия (знания, умения, навыки). Этот уровень предполагает комбинирование студентом известных алгоритмов и приемов деятельности, применения навыков эвристического мышления.	второй
4.	<b>Оценка «неудовлетворительно»</b> ставится при условии недостаточного раскрытия профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны	2	Репродуктивная деятельность (узнавание объектов, свойств, процессов при повторном восприятии информации о них или действий с ними). На этом уровне студент не способен самостоятельно, без помощи извне, воспроизводить и применять полученную информацию.	первый

#### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций (шкалы и процедуры оценивания)

Аттестация студента по учебной практике производится по уровню достигнутого результата в формировании соответствующих компетенций. Оценка осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы в соответствии с «Положением об академическом рейтинге». Оценка выставляется с учетом всех контрольно-обучающих мероприятий

##### *Критерии оценки результатов учебной практики*

<i>№ задания</i>	<i>Критерии оценки (по п. 7.2)</i>	<i>Количество баллов</i>
1	Содержание отчета	30
2	Защита отчета	30
	Общее количество баллов	60

#### 8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

1. Иванова, Н. С. Сервисная деятельность: учебное пособие для бакалавров вузов, обучающихся по направлению подготовки 101100 "Гостиничное дело": 100400 "Туризм" / Н. С. Иванова, Е. С. Тимофеева. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 224 с. Глухов В.В. Менеджмент. СПб, 2010
2. Сервисная деятельность на предприятиях гостеприимства: конкретные учебные ситуации : учеб. пособие / И. А. Злобина [и др.] ; под общ. ред. Г. Р. Корновой ; [отв. за вып. В. Ж. Дубровский] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т, Ин-т непрерыв. образования, Фак. сокр. подгот. - Екатеринбург : [Издательство УрГЭУ], 2010. - 102 с.
3. Силин, А. Н. Социальный менеджмент. Словарь-справочник : учеб. пособие по специальности "Менеджмент орг." / А. Н. Силин. - [Москва] : [Университетская книга], 2009. - 175 с.
4. Блэк, Дж. Стюарт. Эффект домино. Перемены в организации начинаются с ее сотрудников : переводное издание / Дж. Стюарт Блэк, Хэл Б. Греггерсен; [пер. с англ. О. М. Поборцева; авт. предисл. С. Кови]. - Москва : Юрайт, 2009. - 241 с.

##### **Электронные ресурсы:**

<https://sfera-service.com>

<https://service.mcx.ru>

<https://service.fsrar.ru>

<http://www.aup.ru/>

<http://www.cfin.ru>

<http://www.new-management.info/>

<http://www.rjm.ru/>

<http://www.ecsocman.edu.ru/>

#### 9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Название	Источник	Актуальность	Формы использования	Доступность для студентов
Справочно-правовая система ГАРАНТ	Лицензионная, установлена в УрГЭУ,	Обновляется ежедневно	Самостоятельная работа,	Доступно в локальной сети



			Обучение, Поиск информации	УрГЭУ
Справочно-правовая система ГАРАНТ, интернет-версия ГАРАНТ-студент	<a href="http://student.garant.ru/">http://student.garant.ru/</a>	Обновляется ежедневно	Самостоятельная работа, Поиск информации	Доступно в сети Интернет
Справочно-правовая система ГАРАНТ, интернет-версия «Основные нормативные акты»	<a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a>		Самостоятельная работа, Поиск информации	Доступно в сети Интернет круглосуточно
Справочно-правовая система ГАРАНТ, интернет-версия «Законодательство России»	<a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a>	Обновляется ежедневно	Самостоятельная работа, Поиск информации	Доступно в сети Интернет: в выходные 24 часа, в будни с 20-00 до 2-00
Тесты	Инструментарий Портала электронных образовательных ресурсов, подготовлены автором	Обновляются 1 раз в семестр	Контроль знаний Самопроверка	Доступно для пользователей ПЭОР

#### **10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики**

Реализация учебной практики осуществляется с использованием материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных программой учебной дисциплины и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- оборудованные кабинеты и аудитории,
- компьютерные классы,
- аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения,
- научная библиотека УрГЭУ.