

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА
Факультет маркетинга, рекламы и сервиса
Кафедра сервиса**

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» июня 2018 г.
№ 8

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

**Б2.Б.01(У) Практика по получению первичных
профессиональных умений и навыков**

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Социально-культурный сервис"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора - 2018

Москва, 2018 г.

Автор–составитель:

К.т.н., доцент кафедры маркетинга и торгового дела Сафронова Н.Б.

Заведующий кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Вид практики, способы и формы ее проведения	4
2.	Планируемые результаты обучения при прохождении практики	4
3.	Объем и место практики в структуре ОП ВО	5
4.	Содержание практики	6
5.	Формы отчетности по практике	6
6.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по практике	7
7.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	7
	7.1. Основная литература	8
	7.2. Дополнительная литература	8
	7.3. Нормативные правовые документы	8
	7.4. Интернет-ресурсы	8
	7.5. Иные рекомендуемые источники	8
8.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	9

1. Вид практики, способы и формы ее проведения

Вид практики - учебная практика.

Тип практики – практика по получению первичных профессиональных умений и навыков.

Способ проведения практики – стационарная, выездная.

Форма проведения практики – дискретная, концентрированная.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

2.1. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
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	ОПК-1.4	способность к формированию положительного отношения к профессиональной деятельности путем первоначального знакомства с основными направлениями работы предприятий социально-культурного сервиса и сервиса на транспортных средствах

2.2. В результате прохождения практики у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ/профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практик
ПС-40.053 В Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного	ОПК-1.4	на уровне знаний: собирает необходимые материалы, специальное оборудование и средства с учетом процесса сервиса
		на уровне умений: проводит исследование потребительского

подразделения (службы, отдела); ПС-33.007 В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; ПС-40.060 В Организация проведения работ по подтверждению соответствия продукции (услуг) организации; ПС-33.008 В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания; ПС-04.005 С Проведение экскурсий; ПС-07.002 С Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации; D Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации; ПС-33.019 А Операционная деятельность по организации торгово-промышленных выставок В Управление проектом торгово-промышленной выставки		спроса; мониторинг потребностей на уровне навыков: проводит исследование и сертификацию изделий и услуг
--	--	---

3. Объем и место практики в структуре образовательной программы

Объем практики

6 зачетных единиц – 216 академических часов/162 астрономических часа.

Место практики в структуре ОП ВО

Б2.Б.01(У) «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков» осваивается на 3 курсе в 6 семестре.

Практика реализуется после изучения дисциплин: «Информатика», «Интернет-технологии», «Количественные методы в экономике».

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

4. Содержание практики

№ п/п	Этапы практики	Виды работ
1	Подготовительный этап	Организационное собрание обучающихся с руководителем практики. Ознакомление с порядком проведения практики, мерами безопасности, с документами отчетности. Составление план-графика проведения практики. Выдача индивидуальных заданий для студентов, выполняемых в период практики.
2	Основной этап	Своевременное прибытие к месту прохождения практики. Изучение целей, задач, видов деятельности и организационной структуры предприятия. Изучение нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность предприятия. Сбор материалов в соответствии с индивидуальным заданием на практику. В этот же период практиканты собирают и обрабатывают материал к отчету, пишут разделы отчета, а также выполняют указания, относящиеся к практике, руководителя практики, как от Академии, так и от профильной организации. Соблюдение правил внутреннего трудового распорядка ведомства (организации) и правил пожарной безопасности.
3	Заключительный этап	Обработка и анализ полученной информации. Оформление отзыва о работе студента в ведомстве (организации), в котором практика была успешно пройдена. Формирование отчета по результатам прохождения практики. Защита отчета о прохождении практики.

5. Формы отчетности по практике

По окончании практики по получению первичных профессиональных умений и навыков студент предоставляет на кафедру сервиса следующие документы:

1. отчет о прохождении практики (приложение № 6);
2. отзыв-характеристику о результатах прохождения практики (приложение № 4);
3. индивидуальное задание на практику (приложение № 3).

Отчет по практике является основным документом, характеризующим работу студента во время прохождения практики. В отчете должны быть отражены изученные во

время практики общие вопросы и основные результаты практической деятельности обучающегося.

Отчет по практике состоит из титульного листа, оглавления, основной части, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений. В качестве приложений в отчет по практике с разрешения организации и за исключением информации, составляющей коммерческую тайну, и иной охраняемой законом информации могут включаться копии документов (нормативных актов, отчетов и др.), изученных и использованных обучающимся в период прохождения практики.

Отчет по практике предоставляется в печатном виде на листах формата А4, для приложений допускается использование формата А3, верхнее и нижнее поля – 20 мм, правое 15 мм, левое – 30 мм, выравнивание текста – по ширине, абзацный отступ – 1,25 см. Объем отчета (без учета отзыва руководителя практики от организации, индивидуального задания руководителя дипломной работы (проекта), для обучающихся, направляемых на практику) должен составлять 15-25 страниц печатного текста. Текст готовится с использованием текстового редактора Microsoft Word (или аналога) через 1,5 интервала с применением 14 размера шрифта Times New Roman.

6. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по практике

6.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

6.1.1. В ходе реализации практики по получению первичных профессиональных умений и навыков используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

руководитель практики регулярно через Интернет получает объективную информацию от студентов о ходе выполнения задания на практику и подготовке отчета.

6.1.2. Промежуточная аттестация:

защита отчета по практике проводится в форме доклада с презентацией результатов практики в электронном виде.

6.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Текущий контроль прохождения студентами практики осуществляется преподавателями кафедры сервиса: руководителями практики. Руководители посещают организации для уточнения задач практики, для контроля посещаемости, контроля соответствия выполняемых работ. Консультации с руководителями практики. Отслеживание хода прохождения практики студентами: выполнение трудового распорядка, текущее состояние записей, заметок по практике и т.д.

6.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Примерные вопросы при защите отчета по практике:

1. Нормативная правовая база деятельности организации, где осуществлялась учебная практика.

2. Положение об организации, где проходила практика, и иные нормативно-правовая документация, схема организационной структуры предприятия (с указанием функций и полномочий структурных подразделений).
3. Определение основных направлений деятельности организации и соотнесение их с мероприятиями, которые разработаны в стратегии организации.
4. Выявление и анализ статистических данных, отражающих деятельность организации.
5. Какие выявлены проблемы правового регулирования организации/предприятия (противоречия в законодательстве, недостаточность нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность субъектов хозяйствования и т.п.).
6. Какие сделаны рекомендации по устранению или минимизации выявленных проблем (рекомендации должны быть обоснованными, т.е. сопровождаться ссылками на соответствующие НПА или авторитетное мнение специалистов, исследователей, конкурентов и т.п.).
7. Общие выводы о деятельности предприятий или организаций, востребованности их продуктов на соответствующих рынках, а также практических рекомендаций по совершенствованию организационных и экономических аспектов их деятельности:
 - оценка эффективности проектов и программ, внедряемых на предприятиях;
 - оценка качества управленческих решений;
 - публичная защита своих выводов и отчета по практике.

Шкала оценивания.

Зачтено с оценкой «отлично» выставляется: план-график проведения практики выполнен полностью, поставленная цель достигнута и конкретные задачи решены. Задания и указания руководителя практики выполнены в установленные сроки. Все необходимые документы представлены в срок и оформлены в соответствии с требованиями. Отсутствуют нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики. Обучающийся показывает глубокие знания источников данных, используемых в отчёте. Обучающийся уверенно отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета. Проявляет самостоятельность мышления, показывает овладение практическими навыками.

Зачтено с оценкой «хорошо» выставляется: план-график проведения практики выполнен, поставленные цели достигнуты, решены конкретные задачи. Выполнены в установленные сроки задания и указания руководителя практики. Представлены в срок правильно оформленные документы. Отсутствуют нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики. Обучающийся хорошо ориентируется в источниках данных, используемых в отчёте. Обучающийся отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета. Грамотно излагает материал.

Зачтено с оценкой «удовлетворительно» выставляется: план-график проведения практики в целом выполнен, но поставленная цель достигнута частично, и/или конкретные задачи решены не полностью. Задания и указания руководителя практики выполнялись с нарушением установленных сроков. Отчётные документы в целом правильно оформлены, представлены в срок, но имеют некоторые несоответствия требованиям (устранённые в ходе предварительной проверки отчёта). Имеются нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики. Обучающийся показывает слабые знания в ответах на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета. Обучающийся плохо ориентируется в материале.

Не зачтено «неудовлетворительно» выставляется, когда обучающийся не может защитить свой отчёт по практике, допускает грубые ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе на них не отвечает.

6.4. Методические материалы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний и навыков

Методические материалы определены локальными нормативными актами Академии:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования и внесении изменений в локальные нормативные акты, утвержден приказом от 01 сентября 2017 года № 02-539.

Порядок организации и проведения практики обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования, утвержден приказом от 02 октября 2017 года № 02-626.

Положение о текущем контроле успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации обучающихся в РАНХиГС, утверждено приказом от 30 января 2018 года № 02-66.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1 Основная литература

1. Дробышева Л.А. Экономика, маркетинг, менеджмент (3-е издание). Дашков и К, 2014. <http://www.iprbookshop.ru/24845>
2. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие. Новосибирский государственный технический университет, 2013. <http://www.iprbookshop.ru/44696>
3. Романович Ж. А. Калачев С. Л. Сервисная деятельность. Дашков и К, 2017. <http://www.iprbookshop.ru/10488>

7.2 Дополнительная литература

1. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие. Ай Пи Эр Медиа. 2016. <http://www.iprbookshop.ru/57171>

7.3 Нормативные правовые документы

1. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения.
2. ГОСТ Р 50779.11-2000 Статистическое управление качеством. Термины и определения.
3. ГОСТ Р 50762-2007 Общественное питание. Классификация предприятий общественного питания..
4. ГОСТ Р 50935-2007 Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу.
5. ГОСТ Р 51303-2013 Торговля. Термины и определения.
6. ГОСТ Р 51304-99. Услуги розничной торговли. Общие требования.
7. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
8. ГОСТ Р ИСО 9004-1-94. Общее руководство качеством и элементы системы качества. Часть 1: Руководящие указания.
9. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая).
10. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая).

7.4 Интернет-ресурсы

1. www.unwto.org
2. www.wikipedia.ru
3. <http://www.garant.ru> - Гарант
4. Справочно-правовая система «Кодекс»
5. Информационно-справочная система «Консультант Плюс»

7.5. Иные источники

1. Дехтярь Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме: учебное пособие. Проспект. 2018.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Корпуса Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»

Приложение № 1
(примерная форма)
(приложение № 1 в редакции приказа от 22.01.2018 № 02-28)

Руководителю (директору и т.д.)

(наименование организации)

(И.О. Фамилия)

Уважаемый _____

В соответствии с _____
(наименование документа)

от «___» _____ 20___ г. №_____ направляем для прохождения
_____ практики следующих обучающихся _____ курса _____
(вид (тип) практики)
формы обучения по направлению подготовки (специальности) _____
_____:

1. _____
(Ф.И.О. обучающегося в именительном падеже)
2. _____
- 3... _____

Просим Вас обеспечить руководство практикой обучающихся и оказать им содействие в сборе необходимого информационного материала.

По окончании практики просим представить на каждого обучающегося отзыв о его работе в период прохождения практики.

Должность

ФИО

Приложение № 2
(примерная форма)

(приложение № 2 в редакции приказа от 22.01.2018 № 02-28)

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

(наименование структурного подразделения)

УТВЕРЖДАЮ

И.О. Фамилия руководителя практики от
Академии

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН)

проведения _____ практики обучающегося _____
курса
Направление подготовки (специальность) _____
(код и наименование)
Учебная группа № _____

№ п/п	Наименование этапа (периода) практики	Вид работ	Срок прохождения этапа (периода) практики	Форма отчетности

Срок прохождения практики с « ____ » _____ 20 ____ г. по « ____ » _____ 20 ____ г.

Место прохождения практики _____
(указывается полное наименование структурного подразделения
Академии и его фактический адрес)

Рассмотрено на заседании кафедры _____
(протокол от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____)

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

(наименование структурного подразделения)

Кафедра _____

Направление подготовки (специальность) _____

(код и наименование)

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на _____ практику

(вид (тип) практики)

Для _____

(Ф.И.О. обучающегося)

Обучающегося _____ курса учебная группа № _____

Место прохождения практики _____

(указывается полное наименование структурного подразделения Академии/профильной организации и ее структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Срок прохождения практики: с « ____ » _____ 20 ____ г. по « ____ » _____ 20 ____ г.

Цель прохождения практики: _____

Задачи практики: _____

Содержание практики, вопросы, подлежащие изучению:

Планируемые результаты практики: _____

Рассмотрено на заседании кафедры _____

(протокол от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____)

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель практики от профильной
организации

« ____ » _____ 20 ____ г.

Руководитель практики от Академии

« ____ » _____ 20 ____ г.

Задание принято к исполнению _____ « ____ » _____ 20 ____ г.

(подпись обучающегося)

Приложение № 4
(примерная форма)
(приложение № 4 в редакции приказа от 22.01.2018 № 02-28)

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**ОТЗЫВ-ХАРАКТЕРИСТИКА
о результатах прохождения практики**

Обучающийся _____ факультета
(Ф.И.О.)
проходил _____ практику в период с _____ по
_____ 20__ г. в

(наименование организации с указанием структурного подразделения)

в качестве _____.
(должность).

На время прохождения _____ практики
(вид (тип) практики)

(Фамилия, И.О. обучающегося)
поручалось решение следующих задач: _____

За время прохождения практики обучающийся проявил _____

(навыки, активность, дисциплина, качество и достаточность собранного материала для отчета и
выполненных работ, поощрения и т.п.)

Результаты работы обучающегося: _____

(Индивидуальное задание выполнено, решения по порученным задачам предложены, материал собран
полностью, иное.)

Считаю, что по итогам практики обучающийся может (не может) быть допущен к защите
отчета по практике.

Руководитель практики
от Академии

(Ф.И.О.)

(должность)

«__» _____ 20__ г.

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

(наименование структурного подразделения)

Кафедра _____
Направление подготовки (специальность) _____
(код и наименование)

ОТЧЕТ

о прохождении практики _____
(вид (тип) практики)

_____ курс обучения _____ учебная группа № _____
(Ф.И.О. обучающегося)

Место прохождения практики _____

(указывается полное наименование структурного подразделения Академии/профильной
организации и ее структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Срок прохождения практики: с «_____» _____ 20 ____ г. по «_____» _____ 20 ____ г.

Руководители практики:

От Академии _____
(Ф.И.О) _____ (должность)

От профильной организации _____
(при наличии) (Ф.И.О) _____ (должность)

Отчет подготовлен _____
(подпись) _____ (И.О. Фамилия)

г. _____, 20 ____ г.