

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович
Должность: Ректор
Дата подписания: 30.07.2024 11:55:16
Уникальный программный ключ:
5cf0d6f89e80f49a334f6a4ba58e91f3326b9926

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Дагестанский государственный технический университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Практика Производственная (сервисная)
наименование практики по ОПОП

для направления (специальности) 43.03.01 Сервис
код и полное наименование направления (специальности)

по профилю (специализации, программе) Социокультурный сервис,

факультет Таможенного дела и судебной экспертизы
наименование факультета, где ведется дисциплина

кафедра Психологии и социокультурного сервиса
наименование кафедры, за которой закреплена дисциплина


Форма обучения очная, заочная, курс 3 семестр (ы) 6.
очная, очно-заочная, заочная

г. Махачкала 2019

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению и профилю подготовки Социокультурный сервис.


Разработчик  Бабаева Д.В., ассистент
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

«12» 09. 2019 г.

Зав. кафедрой, за которой закреплена дисциплина (модуль)
 Ж.А. Сулаева, д.филол.н, профессор
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

«12» 09. 2019 г.

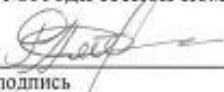
Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры ПиСКС от 12.09.2019 года, протокол № 1.

Зав. выпускающей кафедрой по данному направлению (специальности, профилю)
 Ж.А. Сулаева, д.филол.н, профессор
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

«12» 09. 2019 г.


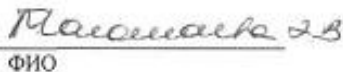
Программа одобрена на заседании Методической комиссии направления (специальности) 430301 Сервис, факультета Таможенного дела и судебной экспертизы от 16.09.2019 года, протокол № 1.

Председатель Методической комиссии факультета

 Р.К.Аминова, к.э.н., ст.преподаватель
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

«16» 09 20 19 г.

И.о.декана факультета  
подпись ФИО

Начальник УО  
подпись ФИО

И.о.начальника УМУ  
подпись ФИО

1. Общая характеристика практики

Вид практики	Производственная
Тип практики	Сервисная
Способ проведения	Стационарная, выездная

2. Цель и задачи практики

Целью прохождения практики является: формирование профессиональных компетенций; подготовка студентов к профессиональной деятельности, приобретение необходимых навыков практической работы, а также моделирование профессиональной деятельности в условиях работы предприятий социально-культурной сферы.

Задачами прохождения практики являются:

- формирование умений разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителей;
- закрепление навыка проектировать процессы предоставления услуг;
- формирование навыка взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами;
- развитие навыка проведения экскурсий.

3. Место практики в структуре ООП

Программа практики составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению 43.03.01 «Сервис», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (от 08.06.2017 № 514).

Практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов части ООП, формируемой участниками образовательных отношений: Сервисология, Сервисная деятельность, Профессиональная этика и этикет, Проектирование процесса оказания услуг. Прохождению данной практики предшествует производственная (проектно-технологическая) практика. Практика закладывает основы для прохождения других производственных практик (организационно-

управленческой, преддипломной).

4. Общая трудоемкость практики составляет 3 зачетных единицы, продолжительность – 2 недели, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекции 2 часа;

контактная внеаудиторная работа: самостоятельная работа на базе практики 72 часа;

самостоятельная работа: 34 часа.

5. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса	ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса ПК-1.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

<p>ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов ОПК-4.2. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет</p>
<p>ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности</p>

6. Форма промежуточной аттестации (форма отчетности по практике)
зачет с оценкой.

Время проведения практики: курс 3, семестр 6.

7. Язык преподавания русский.

8. Место проведения практики (база практики)

Производственная (сервисная) практика осуществляется на базе предприятий гостиничного, ресторанного, туристического, музейного сервиса, предприятий индустрии красоты, культурно-досуговой сферы РД, органах управления регионального уровня (министерства, комитеты).

9. Содержание практики, структурированное по темам (разделам, этапам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий/работы

Учебная программа – наименование разделов / тем, этапов	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самостоятельная работа (час.)
		Лекции	Самостоятельная работа на базе практики	
Подготовительный этап (организационное собрание, инструктаж по технике безопасности и правилам поведения на практике, ознакомление с дневником практики и правилами его заполнения, получение индивидуальных заданий на практику)	13	1	12	

Основной этап – производственный, на базе предприятий (своевременное прибытие к месту прохождения практики, соблюдение правил внутреннего распорядка организации (ведомства), выполнение поручений, заданий от руководителя предприятия, выполнение индивидуальных заданий, предусмотренных программой практики, ежедневное заполнение дневника, с указанием выполняемых поручений, заданий, изучение учебной основной и дополнительной литературы при выполнении заданий практики)	60		60	
Обработка и анализ полученной информации (обработка и систематизация материалов, собранных в ходе практики, выполнение индивидуальных заданий, заполнение дневника практики)	20			20
Подготовка отчета по практике (написание аналитического отчета с элементами самооценки полученного практического опыта и рекомендациями по организации практики)	14			14
Подведение итогов практики (итоговая конференция, выставление зачета)	1	1		
ИТОГО	108	2	72	34

Рабочий график (план) проведения практики отражается в разделе «День за днем» дневника практики.

Индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики. (Приложение)

10. Перечень отчетной документации и требования к ней (включая оценочные материалы)

- Индивидуальный дневник практики, который должен содержать следующие разделы:

- наименование предприятия (место прохождения практики);

- сроки прохождения практики;

- заполненный календарный план прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента, полученные результаты, навыки профессиональной деятельности и компетенции;

- отзыв руководителя практики от организации;

- отзыв руководителя по практике от университета;

- подпись и печать с места базы практики;

- фотоматериалы.

По итогам практики проводится открытая защита для совместного обсуждения возникавших проблем, интересных моментов практики, и с презентацией отчетов по практике.

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, могут быть отчислены из числа студентов ООП Сервис ДГТУ, как имеющие академическую задолженность в порядке, предусмотренном локальными нормативными актами ФГБОУ ВО ДГТУ.

Типовые контрольные задания	Критерии и шкала оценивания
<p>1. Первый этап делового общения – установление контакта. Назовите конкретные речевые и неречевые приемы установления контакта, а также обстоятельства, при которых не следует вступать в контакт.</p> <p>2. Опишите миссию, цель, задачи предприятия.</p> <p>3. Раскройте механизм взаимодействия корпоративной культуры и сотрудников организации (на примере предприятия).</p> <p>4. Проведите диагностику имеющейся корпоративной культуры на предприятии, используя метод Дениэля Денисона. Сделайте выводы.</p> <p>5. Составьте кодекс речевого поведения специалиста сферы социально-культурного сервиса.</p> <p>6. Изучите организационную структуру предприятия и взаимодействие подразделений (на примере предприятия). Организационную структуру представьте в виде схемы.</p> <p>7. Проанализируйте функцию планирования и выясните роль данной функции на предприятии. Сделайте выводы. Ответ обоснуйте.</p> <p>8. Используя информационные материалы, раскройте основные понятия и назначение системы стандартизации и сертификации в сервисной деятельности.</p>	<p>Оценка «отлично»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Подготовил индивидуальные задания; • Задания выполнены в срок; • Вопрос раскрыт полностью; • Использована учебная литература; • Использованы профессиональные термины, понятия, концепции, теории; • Приведены примеры; • Сделаны собственные выводы, наблюдения, заключение. <p>Оценка «хорошо»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Подготовил индивидуальные задания; • Задания выполнены в срок; • Вопросы раскрыты более чем наполовину; • Использована учебная литература; • Использованы профессиональные термины, понятия, концепции, теории; • Приведены примеры; • Не в полном объеме сделаны собственные выводы, наблюдения, заключение. <p>Оценка «удовлетворительно»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Подготовил индивидуальные задания; • Задания выполнены в срок; • Вопросы раскрыты частично; • Не использована учебная литература; • Частично использованы профессиональные термины, понятия, концепции, теории; • Не приведены примеры; • Не в полном объеме сделаны собственные выводы, наблюдения, заключение. <p>Оценка «неудовлетворительно» («не зачтено»):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Студент не подготовил задания.

<p>9. Опишите этапы планирования и проведения экспертизы на предприятии. Сделайте выводы.</p> <p>10. Приведите пример технологии оказания экспертизы объекта(ов) на данном предприятии.</p> <p>11. Составьте анкету с вопросами об оценке качества предоставляемых услуг потребителю (на примере предприятия).</p> <p>12. Изучите книгу жалоб и предложений предприятия, проанализируйте полученные результаты. Сделайте выводы для оценки качества сервиса.</p>	
--	--

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для проведения практики

1) Рекомендуемая литература

а) Основная литература

1. Виноградова С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712> .— ЭБС «IPRbooks»

2. Безрутченко Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутченко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 233 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57171> .— ЭБС «IPRbooks»

б) Дополнительная литература

1. Амирова З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З.Б. Амирова [Электронный ресурс].-Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691>

2. Хайретдинова Н. Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Н.Э. Хайретдинова ; [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128>

3. Веселова Н. Ю. Организация туристской деятельности

[Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Веселова Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 255 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57114>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Мальшина Н. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Титова Л. Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2018. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3. - [Электронный ресурс].-Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854)

6. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2018. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393)

2) Программное обеспечение

а) Лицензионное программное обеспечение

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

Adobe ReaderXI (11.0.13) – Russian бесплатно

Google Chrom бесплатно

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows антивирус

Microsoft Office профессиональный плюс

Qgis 2.18. 2.18.6 бесплатно

WinDjView 2.0.2 бесплатно

Microsoft Windows 10 Enterprise

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

3) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

– ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);

– ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);

Специальные условия инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ОВЗ определены на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

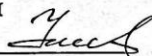
- приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащении образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Практика для обучающихся с ОВЗ и инвалидов организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. Инвалиды и лица с ОВЗ могут проходить практику в организациях, где созданы специальные рабочие места или имеются возможности принятия таких обучающихся, с учетом рекомендации медико-социальной экспертизы относительно условий и видов труда;

Инвалиды и лица с ОВЗ могут сдавать зачеты в сроки, установленным индивидуальным учебным планом. Инвалиды и лица с ОВЗ, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих. Инвалиды и лица с ОВЗ обязаны выполнить программу практики в рамках ОПОП/адаптированной ОПОП.

Рецензент от выпускающей кафедры
по направлению 43.03.01 Сервис


подпись


ФИО