

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «БУРЯТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ ДОРЖИ
БАНЗАРОВА»
ВОСТОЧНЫЙ ИНСТИТУТ

Кафедра туризма и сервиса

Утверждена
на заседании Ученого совета ВИ
от 09 декабря 2024 г.
Протокол № 4

Рабочая программа практики

Производственная практика

Сервисная практика

Направление подготовки
43.03.01 – Сервис

Направленность программы (профиль):
Управление бизнес-процессами в индустрии сервиса

Квалификация выпускника:
Бакалавр

Форма обучения
Очная / заочная

Улан-Удэ, 2024

Цели практики - углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение им практических, умений, навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности по направлению 43.03.01 Сервис.

Задачи практики:

- формирование умений и навыков применения теоретических знаний и реализации универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций;
- расширение практики работы с информационными источниками, раскрывающими специфику организации туристской деятельности;
- развитие и накопление профессиональных умений и навыков;
- систематизация полученных данных.

Вид практики и способ проведения практики

Вид практики: производственная.

Тип практики сервисная.

Способ проведения практики: стационарная.

Место практики в структуре ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Практика входит во 2 базовый блок в структуре образовательной программы и студенты проходят ее во 4 семестре. Программа практики базируется на комплексе знаний, умений и навыков, полученных студентами при освоении следующих дисциплин:

1. Маркетинг в туристской индустрии
2. Менеджмент в туристской индустрии
3. Туристское регионоведение России
4. Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела
5. Сервисная деятельность
6. Инновационные методы стимулирования спроса в индустрии гостеприимства
7. Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела
8. Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия
9. Экскурсионная деятельность

Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики (формируемых компетенций обучающегося с указанием этапов их формирования в процессе прохождения практики)

В результате прохождения данной практики у обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций в соответствии с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы на основе ФГОС по данному направлению подготовки:

ПК-1.1. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания гостиничных услуг и услуг общественного питания

ПК-1.2. Применяет современные технологии оказания гостиничных услуг и услуг общественного питания

Место прохождения практики

Базами для производственной практики являются туристские фирмы, гостиничные, ресторанные и рекреационные комплексы, государственные и муниципальные структуры, курирующие развитие туризма, с которыми заключены договоры о практической подготовки обучающихся. Практика может быть проведена непосредственно в структурных подразделениях университета (кафедра туризма и сервиса).

Объем и содержание практики

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетные единицы 216 академических часов (4 недели).

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в академ. часах)		Формы текущего контроля
		Виды работ	Академ. часы	
1.	Организационный	Инструктаж по технике безопасности	26	Роспись в журнале инструктажа по технике безопасности. Заполнение дневника прохождения практики. План прохождения практики.
		Участие в установочной конференции. Консультация руководителя практики. Ознакомление с целями и задачами практики. Оформление документов для прохождения практики. Составление плана прохождения практики. Получение индивидуального задания		
2.	Основной	Выполнение обучающимися индивидуальных заданий на практику. Сбор материала для написания отчета по практике	54	Консультации с руководителем практики от кафедры.
		Участие в выполнении отдельных видов работ (в т.ч. научно-исследовательских проектов кафедры), а также разработке и реализации проектов в области профессиональной деятельности	48	
		Самостоятельное выполнение отдельных видов работ в рамках практики. Выполнение индивидуального задания	58	
3.	Отчетный (камеральный)	Обработка и систематизация собранного нормативного и фактического материала. Оформление отчета о прохождении практики. Сдача отчета о практике, дневника и отзыва-характеристики на кафедру, устранение замечаний руководителя практики от кафедры, защита отчета о практике	30	Защита отчета по практике
4.		Итого	216	

Критерии оценивания результатов прохождения практики

Освоение компетенций определяется в соответствии с качеством выполнения практических заданий, выданных обучающемуся согласно содержанию программы практики.

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций:

Оценивается:

- Способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг предприятий гостиничной сферы и общественного питания (ПК-1.1. ПК-1.2).

Прохождение практики осуществляется в соответствии с учебным планом и утвержденной программой практики, и завершается составлением отчета о практике и его защитой.

Форма оценки практики – зачет с оценкой.

Форма текущего контроля: Проверка оформления отчета, практическая проверка (защита отчета).

Текущий контроль предполагает контроль ежедневной посещаемости обучающимися рабочих мест в организации и контроль правильности формирования отчетных документов.

Критерии оценивания

Для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы в результате прохождения практики необходимы следующие материалы: отзыв-характеристика руководителя практики со стороны ФГБОУ ВО «БГУ», отзыв-характеристика руководителя места прохождения практики, отчет о практике, выполненный в соответствии с рекомендациями, дневник по практике.

Полностью оформленный отчет обучающийся сдает на кафедру, одновременно с дневником и отзывом, подписанными непосредственно руководителями практики.

Проверенный отчет по практике, защищается обучающимся на отчетной конференции.

При защите отчета обучающемуся могут быть заданы не только вопросы, касающиеся деятельности объекта практики, но и по изученным дисциплинам, в соответствии с учебным планом.

Обучающийся, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв о работе или неудовлетворительную оценку при защите отчета, направляется на практику повторно в свободное от учебы время или отчисляется из Университета.

Непредставление обучающимися отчетов в установленные сроки следует рассматривать как нарушение дисциплины и невыполнение учебного плана. К таким обучающимся могут быть применены меры взыскания - не допуск к сессии или к посещению занятий до сдачи и защиты отчета и т.д.

Оценка	Применение знаний, умений	Подготовка отчета и дневника практики	Защита практики
Отлично	В период прохождения практики обучающийся уверенно действовал по применению полученных знаний, демонстрируя умения и навыки, определенные программой практики; был способен действовать в нестандартных практико-ориентированных ситуациях.	По итогам прохождения практики обучающийся представил на кафедру полный объем отчетных документов: дневник, характеристику руководителя с указанием рекомендуемой оценки, отчет, состоящий из последовательного описания всех этапов прохождения практики	Обучающийся на защите показал глубокие, исчерпывающие знания в объеме программы практики, грамотно и логически стройно излагал материал, формулировал выводы, отвечал на все дополнительные вопросы во время защиты.

		и индивидуального задания.	
Хорошо	Результат прохождения практики показал, что обучающийся достиг осознанного владения умениями, навыками и способами профессиональной деятельности. Обучающийся продемонстрировал способность анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения заданий в практико-ориентированных выполнении заданий в период прохождения практики обучающийся допускал незначительные ошибки.	По итогам прохождения практики обучающийся представил на кафедру полный объем отчетных документов: дневник, характеристику руководителя с указанием рекомендуемой оценки, отчет.	Обучающийся на защите показал достаточные знания в объеме программы практики, грамотно и логически излагал материал, формулировал выводы, отвечал не на все дополнительные вопросы во время защиты.
Удовлетворительно	Результат прохождения практики показал, что обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми профессиональными умениями.	По итогам прохождения практики обучающийся представил на кафедру полный объем отчетных документов: дневник, характеристику руководителя с указанием рекомендуемой оценки, отчет о. Однако в дневнике и (или) отчете по практике отсутствует аналитический материал	Обучающийся на защите показал недостаточные знания в объеме программы практики, при ответах на вопросы во время публичной защиты предусмотренный программой материал обучающийся излагал хотя и с ошибками, но исправляемыми после дополнительных и наводящих вопросов.
Не удовлетворительно	Результат прохождения практики свидетельствует об усвоении обучающимся только элементарных знаний и отсутствии системы профессиональных знаний и умений. Во время прохождения практики обучающийся не продемонстрировал умения применять полученные знания.	По итогам прохождения практики обучающийся представил на кафедру не полный объем отчетных документов. Из содержания дневника и (или) отчета по практике очевидно, что обучающийся выполнил не все задания, предусмотренные программой.	Обучающийся допускал грубые ошибки при ответах на вопросы во время защиты практики, не понимал сущности вопроса, давал неполные ответы на дополнительные и наводящие вопросы.

Методические рекомендации для самостоятельной работе обучающихся при прохождении практики

На первом этапе прохождения практики обучающийся совместно с руководителем определяет цель и задачи практики, планирует содержание индивидуального задания.

Для успешной защиты практики важно предоставлять промежуточные результаты в соответствии с ранее утвержденным графиком. Аккуратное и четкое, планомерное ведение дневника также является важным условием успешной защиты.

Дневник практики и отчет по практике является основным документом студента, отражающим выполненную им в процессе практики работу, сформированные умения и навыки. Студент заполняет разделы дневника практики, готовит самостоятельно отчет, завершает и представляет его для проверки руководителю практики не позднее, чем в последний день практики.

Цель отчета – определение степени полноты изучения программы практики. Отчет должен показать уровень сформированности компетенций обучающегося, его способность практически оценивать эффективность работы, как в целом, так и по профильным направлениям в конкретной организации и состоять из:

Введение (цель, место, дата начала и продолжительность практики, краткий перечень основных работ и заданий, выполненных в процессе практики)

Содержательная часть.

- Организационно-правовая характеристика предприятия (базы практики) содержит: правовые аспекты функционирования предприятия (полное наименование, место положения, почтовый адрес, нормативно-правовые акты регламентирующие деятельность); организационно-правовую форму (особенности, преимущества и недостатки); цели функционирования предприятия, характеристику организационной структуры, производственной структуры, должностных инструкций и техники безопасности).

- Производственная характеристика предприятия содержит: характеристику внешней и внутренней среды организации, анализ деятельности организации и основных экономических показателей, тенденций развития предприятия, разработка предложений по совершенствованию деятельности организации, разработка проектов, управленческих решений.

Заключение (описать навыки и умения, приобретенные за время практики; дать предложения по совершенствованию организации работы предприятия; сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя проведенного вида практики).

Отчет следует оформлять с соблюдением следующих требований:

- титульный лист должен быть оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями;
- обязательно должно быть «Содержание» с указанием разделов и подразделов, а также страниц, с которых они начинаются;
- сплошная нумерация страниц, таблиц и приложений.

К отчету прилагается отзыв-характеристика на обучающегося, написанная руководителем практики или консультантом от предприятия, за их подписью и печатью.

В приложениях к отчету размещаются статистические, справочные и другие данные, относящиеся к изучаемой проблеме.

Приведенная структура отчета носит ориентировочный характер и может видоизменяться по согласованию с руководителем практики.

К отчету прилагается отзыв-характеристика на студента, написанная руководителем практики от предприятия и образовательной организации.

В приложении к отчету группируются все статистические, справочные и другие данные, относящиеся к изучаемой проблеме.

Приведенная структура отчета носит ориентировочный характер и может видоизменяться по согласованию с руководителем в зависимости от объекта и темы исследования.

Требования к оформлению отчета. Отчет об учебной практике выполняется на листах формата А4 (210х297мм) на одной стороне листа, обязательно в компьютерном

наборе. Размеры полей страницы: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Допускается применение в работе отдельных листов формата А3 (297х420 мм) для иллюстраций и таблиц в виде приложений.

Текст отчета должен быть выполнен аккуратно, без подчисток и помарок, литературным языком, с использованием общепринятой экономической терминологии.

При изложении обязательных требований в тексте отчета должны применяться слова «следует», «должен», «необходимо» и т.п. При этом допускается использовать повествовательную форму изложения текста, например, «указывают», «применяют» и т.д.

В тексте работы не допускается:

- применять обороты разговорной речи, техницизмы, профессионализмы;
- применять для одного и того же понятия различные научно-технические термины, близкие по смыслу (синонимы);
- применять сокращения слов, кроме общепринятых.

Также при оформлении текста не разрешается использовать жирный шрифт, курсив (кроме приложений) и подчеркивание заголовков или отдельных частей текста.

Текст работы должен быть отпечатан через полтора межстрочных интервала, 14 шрифтом TimesNewRoman, абзац – 15 мм.

Нумерация страниц в тексте и приложений должна быть сквозной. При этом первой страницей является титульный лист. Однако, номер страницы на нем не проставляется.

Подразделы и пункты имеют сквозную нумерацию внутри раздела.

К отчету прилагается дневник прохождения практики, который подписывается руководителем от организации-базы практики и заверяется печатью организации-базы практики.

Все перечисленные материалы должны быть надлежащим образом оформлены:

- отчет сброшюрован;
- дневник прохождения практики сдается в отдельном файле.

Дневник практики, является основным документом, подтверждающим прохождение обучающимся учебной практики, в котором отражается вся его текущая работа в ходе практики:

- календарный план выполнения обучающимся программы учебной практики с отметками о его выполнении. План составляется совместно с руководителями практики от кафедры и предприятия;
- индивидуальные задания, выданные обучающемуся, и их выполнение;
- оценка работы и характеристика на обучающегося за период практики со стороны руководителей практики от предприятия и кафедры.

Непредставление обучающимся отчетов в установленные сроки следует рассматривать как нарушение дисциплины и невыполнение учебного плана. К таким обучающимся могут быть применены меры взыскания - не допуск к сессии или к посещению занятий до сдачи и защиты отчета и т.д.

Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики:

а) основная литература:

1. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов: Учебник для вузов/Николенко П. Г., Шамин Е. А., Фролова А. Е.. —Москва: Юрайт, 2022. —751 с.
2. Маркетинг гостиничного предприятия: Учебник для вузов/Баумгартен Л. В.. — Москва: Юрайт, 2022. —338 с.
3. Экономика организации в гостиничном сервисе: Учебник и практикум Для СПО/Скобкин С. С.. —Москва: Юрайт, 2022. —373 с.

4. Управление персоналом гостиничных предприятий: Учебник для вузов/Чуваткин П. П., Горбатов С. А. ; под ред. Чуваткина П.П.. —Москва: Юрайт, 2022. —280 с.
5. Управление качеством гостиничного предприятия: Учебник для вузов/Кобяк М. В., Скобкин С. С. ; под ред. Скобкина С. С.. —Москва: Юрайт, 2022. —502 с.

б) дополнительная литература:

1. Индустрия питания: современные инновационные процессы и их оценка/Романова Г.М., Гварлиани Т.Е., Романова Л.М., Баль Н.В.. —Москва: Финансы и статистика, 2014
2. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: Учебник для вузов/Боголюбов В. С.. —Москва: Юрайт, 2022. —293 с.
3. Организация гостиничного дела: Учебник и практикум для вузов/Николенко П. Г., Шамин Е. А., Ключева Ю. С.. —Москва: Юрайт, 2022. —449 с.
4. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: Учебное пособие для вузов/Бураковская Н. В., Лукина О. В., Солодовникова Ю. Р.. —Москва: Юрайт, 2022. —98 с.
5. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела: Учебное пособие для вузов/Глазков В. Н.. —Москва: Юрайт, 2022. —177 с.
6. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: Учебник для вузов/Тимохина Т. Л.. —Москва: Юрайт, 2022. —300 с.
7. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: Учебник для вузов/Скобкин С. С.. —Москва: Юрайт, 2022. —197 с.

в) интернет-ресурсы:

www.turist.ru Портал для туристов
www.travelwind.ru Портал для любителей путешествий
www.travel.ru Все о туризме и путешествиях
www.tonkosti.ru Каталог «Тонкости продаж». Электронный помощник турагента
www.votpusk.ru Российский туристический сервер
www.turizm.ru Каталог путешествий
www.tury.ru Сервер путешествий для туристов и турфирм
www.tours.ru Туристический сервер путешествий «100 дорог»
www.kuda.ru Туристический портал сети бюро путешествий
www.profi.tury.ru Туристическая система для профессионалов туризма
www.baikaltravel.ru Официальный сайт Министерства Республики Бурятия
www.uuttravel.ru Туристический портал Улан-Удэ
www.muzeymb.ru Национальный музей Республики Бурятия

Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Материально-техническое обеспечение практики должно быть достаточным для достижения целей практики и должно соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и производственных работ.

Обучающимся должна быть обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.

Организации, учреждения и предприятия, а также учебно-научные подразделения ФГБОУ ВО «БГУ» должны обеспечить рабочее место обучающегося компьютерным оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики.

Для проведения практики ФГБОУ ВО «БГУ» предоставляет все необходимое материально-техническое обеспечение:

- Компьютеры с доступом в Интернет;
- учебники, учебно-методические издания, научные труды по управлению персоналом;

- нормативно-правовые акты;
- локальные нормативные акты организации;
- статистические отчеты организации;
- архивные материалы организации.

Рабочая программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 43.03.01 Сервис.

Автор: к.г.н., доцент Мантатова А.В..

Программа практики обсуждена на заседании кафедры туризма и сервиса от 21 ноября 2024 г., протокол № 4.

Программа ГИА одобрена на заседании Учебно-методической комиссии ВИ от 02 декабря 2024 г., протокол № 1.