Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.04.2022 13:16:13
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

ПРОГРАММА
производственной практики
для направления подготовки 43.03.01 Сервис

Направление подготовки (специальности)	Сервис
Код направления подготовки (специальности)	43.03.01
Профиль подготовки	Сервис на предприятиях гостиничной индустрии
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	Очная, заочная
Код дисциплины	Б2.В.02 (П)

Грозный, 2019

Газмагамаев М.М. Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 Сервис / сост. Газмагамаев М.М. – Грозный: ФГБОУ «Чеченский государственный университет», 2019.

Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 Сервис рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 8 сентября 2019 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2017 г. № 47223, «Положением об организации и проведении практик обучающихся по образовательным программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры, ординатуры в ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет»», утвержденным ректором ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» З. А. Саидовым, рабочим учебным планом и календарным учебным графиком по данному направлению подготовки.

© М.М. Газмагамаев (автор), 2019
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет», 2019

Содержание

1.	Общие положения	4
2.	Цели и задачи практики	4
3.	Планируемые результаты прохождения учебной практики	4
4.	Место учебной практики в структуре образовательной программы	9
5.	Порядок организации прохождения учебной практики	9
6.	Материально-техническая база прохождения практики	10
7.	Отчетность по практике	11
8.	Библиографический список	12
9	**Приложения**	**13**

1. Общие положения

Практика является видом учебной деятельности обучающихся, предназначенным для комплексного освоения видов профессиональной деятельности, предусмотренных основной профессиональной образовательной программой. Согласно «Положением об организации и проведении практик обучающихся по образовательным программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры, ординатуры в ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет»» учебная практика проводится в целях получения первичных профессиональных умений и навыков.

Способ проведения практики – стационарная. Практика в объеме 6 зачетных единиц проводится непрерывно (четыре недели), в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком.

2. Цели и задачи практики

Цель производственной практики – ознакомить обучающихся с должностными обязанностями специалиста по сервису на предприятиях и в учреждениях по профилю получаемого образования. В процессе ее прохождения обучающиеся приобретают необходимые для профессиональной деятельности умения и навыки.

Задачи практики:

1. ознакомление с технологиями, навыками работы на одном из рабочих мест на предприятиях (в организациях) сервиса;
2. получение представления о работе предприятия (организации) сервиса посредством изучения функционального взаимодействия их подразделений;
3. закрепить и углубить теоретические знания, умения и навыки, полученные при изучении предшествующих практике дисциплин;
4. приобретение навыков решения задач, стоящих перед штатными работниками предприятий (организаций), на которых проходит практика.

3. Планируемые результаты прохождения производственной практики

Результатом прохождения практики у обучающихся предполагается формирование *следующих компетенций*:

ОПК-1: способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере;

ОПК-1.1: использует цифровые технологии в профессиональной сфере;

ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ОПК-3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;

ОПК-6.1:организует свою деятельность на основе законов и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации;

ОПК-6.2: использует законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;

ОПК-6.3: применяет законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности;

ОПК-7: способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

ОПК-7.1: использует нормы и правила охраны труда и техники безопасности в профессиональной деятельности;

ОПК-7.2: определяет источники опасности и предвидит риски при осуществлении профессиональной деятельности;

ОПК-7.3: планирует комплекс мер для обеспечения безопасного обслуживания потребителей;

Таблица 1 – Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики

Код компетенции	Код и наименование индикатора компетенции	Результаты обучения
ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ОПК-1.1: Использует цифровые технологии в профессиональной сфере	*Знать:* основные автоматизированные системы, используемые в индустрии туризма; *Уметь:* использовать возможности автоматизированных систем для продвижения туристского продукта; *Владеть:* навыками использования программно-информационных систем.
ОПК-2: готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;		*Знать:* о роли и месте психодиагностических методик в системе психодиагностических обследований, об основах проектирования, адаптации и применения психодиагностических методик, психологическую сущность деятельности; *Уметь:* соотнести природные и социальные факторы в становлении психики, анализировать межличностные отношения, выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя; *Уметь:* квалифицированно проектировать различные виды социально–культурной деятельности,

		определять динамику и перспективы ее развития, исходя из потребностей общества, задач социальных институтов общества, наличия собственных и привлекаемых творческих и хозяйственных ресурсов, реальных интересов и запросов населения;
ОПК-3: готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя		*Знать:* структуру сервисной деятельности и основные протекающие в ней процессы; технологии организации досуговой деятельности *Уметь:* разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план оказания услуг; оценивать трудовые ресурсы и прогнозировать изменение их численности; классифицировать и давать оценку минерально-сырьевого потенциала РФ; *Владеть*: навыками экономического обоснования целесообразности осуществления предпринимательской деятельности в сервисе; приемами практического применения методов сервисной деятельности
ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.2: использует законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	*Знать:* основы законов и иные нормативно-правовых актов Российской Федерации; *Уметь:* использовать нормативно-правовую базу в сфере туризма и гостеприимства; *Владеть:* навыками применения в профессиональной деятельности законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства.
	ОПК-6.3: применяет законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	*Знать:* принципы, нормы международного права и международные договоры; *Уметь:* применять нормативно-правовую основу российского и международного законодательства; *Владеть:* навыками использования норм международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

ОПК-7: способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;	ОПК-7.1: использует нормы и правила охраны труда и техники безопасности в профессиональной деятельности;	*Знать:* нормы и правила охраны труда и техники безопасности в профессиональной деятельности; *Уметь:* предпринимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности; *Владеть:* навыками применения первичных средств пожаротушения.
	ОПК-7.2: определяет источники опасности и предвидит риски при осуществлении профессиональной деятельности;	*Знать:* основные виды потенциальных опасностей и их последствия в профессиональной деятельности и быту, принципы снижения вероятности их реализации; *Уметь:* определять источники опасности и предвидит риски при осуществлении профессиональной деятельности; *Владеть*: методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.
	ОПК-7.3: планирует комплекс мер для обеспечения безопасного обслуживания потребителей;	*Знать:* меры пожарной безопасности и правила безопасного поведения при пожарах; *Уметь:* использовать комплекс мер для обеспечения безопасного обслуживания потребителей; *Владеть:* навыками использования средств индивидуальной и коллективной защиты .

Таблица 2 – Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Этапы	Наименование этапа практики	Номер формируемой компетенции	Вид занятий, работы	Критерии оценки сформированности компетенции
Подготовительный этап				
1	Организационное собрание	ОПК-1; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-7.3	Инструктаж	Собеседование по вопросам задания практики
Основной этап				
1	Сбор и		Работа в	Собеседование по

	систематизация фактического, нормативного и учебно-методического материала	ОПК-1.1 ОПК 2 ОПК 3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	вопросам задания практики
2	Выполнение работы в соответствие с полученным заданием	ОПК-1.1 ОПК 2 ОПК 3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Собеседование по вопросам задания практики
3	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики	ОПК-1	Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета
Заключительный этап				
1	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета	ОПК-1	Собеседование	Защита отчета по практике

4. Место учебной практики в структуре образовательной программы

Учебная практика входит в вариативную часть Б2.В.02(П) рабочего учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Проводится во 4-6 семестрах.

Виды учебной работы	***Очная***
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	216 /6
Контактная работа с преподавателем	
Индивидуальные и групповые консультации	4
Промежуточная аттестация: Зачет / зачет с оценкой	

/ экзамен /	
Практическая работа под контролем преподавателя	0
Самостоятельная работа	108

5. Порядок организации прохождения учебной практики

В связи с приказом № 398 «О деятельности организаций, находящихся в ведении Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, в условиях предупреждения распространения новой коронавирусной инфекции на территории Российской Федерации» от 14 марта 2020 г., производственная практика обучающихся пройдёт в дистанционной форме через приложение Cisco Webex.

Руководитель практики с помощью использования платформы Cisco Webex, проводит инструктаж, а также ознакомление с графиком проведения производственной практики, графиком консультаций практики, определяет пакет необходимых документов.

Сроки и места прохождения производственной практики для обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис» устанавливаются приказом ректора ФГБОУ ВО «Чеченский государственный, на основании служебной записки декана факультета. Выпускающая кафедра готовит проект приказа на практику студентов и определяет *руководителя практики от университета.*

Руководитель практики от университета обязан:

– обеспечить обучающихся программой практики;

– определить индивидуальное задание каждому обучающемуся;

– организовать консультации по вопросам, возникающим в процессе прохождения практики;

– контролировать выполнение программы практики;

– проверить отчет по практике и организовать его защиту, по результатам которой выставляется оценка – дифференцированный зачет (зачет с оценкой).

При прохождении учебной практики *обучающиеся обязаны*:

– выполнить программу и конкретные задания практики в указанном объеме;

– выполнять внутренний распорядок работы и требования пожарной безопасности по месту прохождения практики;

– соблюдать нравственно-этические нормы поведения;

– выполнять все виды работ, которые не противоречат функциям данного предприятия и не угрожают здоровью практикующихся и других лиц;

– вести необходимые записи, заполнять Дневник практики и т.д.

– после окончания практики в указанный срок представить отчет о практике руководителю практики от университета;

– в случае болезни или других уважительных причин поставить в известность руководителя практики и пройти практику в дополнительно обозначенные сроки.

Таблица 5.1 – Структура прохождения учебной практики

№ п/п	Этапы практики
1	Получение задания
2	Составление дневника практики и подпись непосредственного руководителя практики
3	Сбор и систематизация фактического, нормативного и учебно-методического материала
4	Выполнение работы в соответствие с полученным заданием
5	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики
6	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета

Если студент не прошел практику по неуважительной причине, или получил неудовлетворительную оценку по итогам ее прохождения, то это считается академической задолженностью за соответствующий курс обучения.

6. Материально-техническая база прохождения практики

Материально-техническая база прохождения практики обеспечивается профильной организацией (учреждением). Конкретное содержание материально-технического обеспечения прохождения практики определяется спецификой функциональных обязанностей по месту прохождения практики.

Прохождение практики в дистанционном формате обеспечивается с помощью платформы Cisco Webex.

7. Отчетность по практике

В процессе прохождения практики обучающиеся обязаны вести *дневник практики*, в который ежедневно кратко записывается, что сделано за день по выполнении календарного индивидуального плана. По окончании практики составляется краткий отчет об итогах учебной практики. После завершения практики дневник должен быть просмотрен руководителем практики, который составляет *отзыв-характеристику на работу студента* и подписывает его.

Структура Дневника учебной практики:

1. Сведения о студенте-практиканте и руководителях практики от университета.

2. Расписание рабочего времени студента-практиканта;

3. Индивидуальный план студента-практиканта на период практики;

4. Ежедневные записи студента-практиканта за период практики;

5. Отметка об инструктаже по видам работы;

6. Отчет об итогах практики:

– ФИО студента-практиканта

– Наименование факультета, направления подготовки;

7. Итоговая оценка практики

8. Выводы и предложения

В выводах и предложениях отражаются основные результаты практики, основные знания, умения и навыки, которые студент подучил в рамках учебной практики, а также предложения по совершенствованию организации учебной практики.

9. Заключение кафедры.

Защита отчета по учебной практике производится по согласованию с руководителем практики от университета. Аттестация по учебной практике осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Критерии оценки

1. Оценка «отлично» ставится в случае, если обучающийся достиг цели и реализовал все задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил план практики и все необходимые задания; подошел творчески к выполнению заданий; предоставил полную отчетную документацию по данным заданиям, не имеет замечаний в их выполнении; студент сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике.

2. Оценка «хорошо» ставится в том случае, если обучающийся обучающийся достиг цели и реализовал все задачи,, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил план и необходимые задания, но имеет небольшие недоработки и замечания в их выполнении; студент предоставил полную отчетную документацию по данным заданиям, не имеет замечаний в их выполнении; студент сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике.

3. Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийся достиг цели и реализовал основные задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил частично план и необходимые задания, а так же имеет недоработки и замечания в их выполнении; студент не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике.

4. Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийся не достиг цели и реализовал не все задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил не все необходимые задания (отчитался по 50% заданий) и имеет значительные недоработки и замечания в их выполнении; студент не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике.

8. Перечень литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики

1. Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные программы высшего образования, утвержденное приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.11.2015 г. №1383.

2. Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, принятое решением Ученого совета ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» 28.01.2016 (протокол №1), утвержденное ректором ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» З. А. Саидовым 01.02.2016 г.

3. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169

4. Нуруллина Г.Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Нуруллина Г.Н., Богданова В.И. – Электрон. текстовые данные. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. – 89 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/79512.html. – ЭБС «IPRbooks

5. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Казакевич Т.А. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Интермедия, 2015. – 186 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30207.html. – ЭБС «IPRbooks»

6. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]/ Валеева Е.О. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 142 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/31938.html. – ЭБС «IPRbooks».

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Дневник производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

ДНЕВНИК
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ
для обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис»

обучающийся (аяся) ____ курса _____ группы _____ формы обучения
направление подготовки _____
_____
_____
_____
(фамилия, имя, отчество полностью)
Место практики_____
_____

Руководители практики:
от университета_____
период прохождения практики с _____ по _____

№ п\п	Основные задания	Календарные сроки проведения	Отметка о проведении

Обучающийся(ка) _____
(подпись)
Руководитель практики _____
(подпись)
«___» _____20 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

_____

Факультет географии и геоэкологии

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
на производственную практику

для _____
(ФИО обучающегося полностью)

Обучающегося ___ курса учебная группа № _____

Место прохождения практики: _____
_____,

адрес организации: _____
(указывается полное наименование структурного подразделения)

Срок прохождения практики с «___» _____ 201_ г. по «__» _____ 201_ г.

Цель прохождения практики:

– *закрепление и углубление знаний, умений, навыков и компетенций, полученных обучающимися в процессе аудиторных занятий;*

– *изучение опыта работы в сфере деятельности, соответствующей направлению 43.03.01 «Сервис»;*

– *изучение конкретных методов и методик исследования проблем в сфере туризма.*

Задачи практики:

– ознакомление с нормативно-правовой базой индустрии гостеприимства;
– ознакомление с индустрией гостеприимства Чеченской республики;
– ознакомление с деятельностью Министерства по туризму ЧР;
– ознакомление с деятельностью средств размещения и другими технологиями оказания услуг;
– ознакомление с нормативно-правовой документацией;
– исследование проблем в сфере гостеприимства в Чеченской республике.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Кейс - задания

Теоретическая часть: ознакомление с нормативно-правовой базой в сфере обслуживания. Краткая характеристика основных статей ФЗ «Об основах туристкой деятельности в РФ», ФЗ «О порядке въезда и выезда граждан РФ» и ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования; ГОСТ 54600-2011 "Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования".

Практическая часть:

– ознакомление с индустрией гостеприимства в Чеченской республике;

– ознакомление с деятельностью Министерства по туризму ЧР;

– ознакомление с деятельностью средств размещения и другими технологиями оказания услуг

Примерами критериев для характеристики могут послужить:

- Наименование (юридический адрес, номер в Госреестре для туроператоров)
- Отрасль, сфера (вид деятельности по уставу)
- Форма собственности: государственные, муниципальные, частные или смешанные
- Туристская специализация
- Производственный фактор: капиталоемкие, трудоемкие, материалоемкие
- Организационно-правовая форма: хозяйственные общества и товарищества, не коммерческие партнерства, ОАО, ИП, ООО
- Численность персонала

– ознакомление с нормативно-правовой документацией;

– исследование проблем в сфере индустрии гостеприимства в Чеченской республике.

Методические указания

Выполнение кейса нацелено на анализ основных направлений деятельности гостиничных предприятий, а также выявление проблем в их деятельности на региональном уровне. Это позволит студентам сформировать систему знаний об особенностях анализа и проектирования деятельности гостиничных предприятий.

На первом этапе необходимо дать характеристику предприятия на основании конкретных признаков, перечень которых следует самостоятельно разработать и взять за основу при составлении характеристики.

Для выполнения кейса необходимы следующие документы: устав предприятия, карточка предприятия (реквизиты), соглашения и договора с поставщиками услуг (партнерами), типовые документы для потребителя, а также документы, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия.