

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Макушев Андрей Евгеньевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 08.07.2025 14:17:21
Уникальный программный ключ:
4c46f2d9dda3fafb9e57683d11e5a4257b6ddfe

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

"Чувашский государственный аграрный университет"

(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Кафедра Экономики, менеджмента и агроконсалтинга

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной
и научной работе



Л.М. Иванова

17.04.2025 г.

Б2.О.05(П)

Производственная практика, сервисная практика

рабочая программа практики

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис в туризме

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 216

в том числе:

аудиторные занятия 24

самостоятельная работа 192

Виды контроля:

зачет с оценкой

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>. <Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Практические	24	24	24	24
В том числе в форме практ. подготовки	160	160	160	160
Итого ауд.	24	24	24	24
Контактная работа	24	24	24	24
Сам. работа	192	192	192	192
Итого	216	216	216	216

Программу составил(и):

канд. экон. наук, доц., Филиппова С.П.

При разработке рабочей программы практики "Производственная практика, сервисная практика" в основу положены:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).
2. Учебный план: Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис в туризме, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ от 17.04.2025 г., протокол № 14.

Рабочая программа практики проходит согласование с использованием инструментов электронной информационно-образовательной среды Университета.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой Абросимова М.С.

Заведующий выпускающей кафедрой Абросимова М.С.

Председатель методической комиссии факультета Гаврилов В.Н., Медведева Т.А.

Директор научно-технической библиотеки Викторова В.А.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

1.1	углубление и закрепление теоретических и методических знаний, умений и навыков, полученных в ходе освоения дисциплин профессиональной подготовки; формирование и развитие профессиональных компетенций; приобретение опыта самостоятельной деятельности.
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ОПОП:	Б2.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Транспортные средства в сервисе
2.1.2	Технологии делового общения
2.1.3	Маркетинг
2.1.4	Стандартизация и управление качеством
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной практики необходимо как предшествующее:

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

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
ПК-5. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-5.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
ПК-5.2 Может эксплуатировать средства технического диагностирования, в том числе средства измерений, дополнительное технологическое оборудование
ПК-5.3 Осуществляет контроль готовности к эксплуатации средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования

В результате освоения практики обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- критерии и показатели качества услуг и уровень сервиса;
3.1.2	- факторы, воздействующие на качество обслуживания.
3.1.3	- стандарты в сфере реализации туристических услуг.
3.1.4	- содержание системы менеджмента качества;
3.1.5	- методы и формы обслуживания клиентов;
3.1.6	- технологию делового общения;
3.1.7	- основы построения коммуникации в процессе оказания услуг;
3.1.8	- клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.
3.2	Уметь:
3.2.1	- организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;
3.2.2	- внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000;
3.2.3	- оказывать услуги с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;
3.2.4	- разрабатывать системы клиентских отношений;
3.2.5	- разрабатывать направления совершенствования системы клиентских отношений;
3.2.6	- использовать средства технического диагностирования, в том числе средств и измерений, дополнительного технологического оборудования;
3.2.7	- применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.
3.3	Иметь навыки и (или) опыт деятельности:
3.3.1	- организации оценки качества оказанных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;
3.3.2	- контроля готовности к эксплуатации средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования;
3.3.3	- применения основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000;
3.3.4	- обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.
3.3.5	- организации деятельности в индустрии сервиса;

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Прак. подг.	Примечание
Раздел 1. Подготовительный этап.							
1. Собрание по практике. 2. Инструктаж по охране труда и технике безопасности. 3. Изучение рабочей программы практики 4. Решение организационных вопросов /Пр/	6	12	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э5	0	12	беседа по итогам проведения собрания, проверка конспектов
Раздел 2. Основной производственный этап.							
1. Общее ознакомление с предприятием 2. Формирование и подготовка материала по составлению отчета по практике. 3. Сбор материала и подготовка макетов таблиц для проведения анализа по объектам исследования 4. Выполнение заданий на рабочих местах /Ср/	6	188	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	136	консультирование по вопросам прохождения практики, планированию работы, методикам подбора и анализа материала, контроль за работой практикантов
Раздел 3. Завершающий этап.							
1. Обработка и систематизация собранного материала. Написание отчета по производственной практике. 2. Подготовка и защита отчета по практике на кафедре. /Пр/	6	12	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 Э4 Э5 Э6	0	12	проверка отчетной документации, консультирование по исправлению недочетов и погрешностей, опрос
Раздел 4. Контроль							
/ЗачётСОц/	6	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2	0	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Примерный перечень вопросов к зачету

1.	Правовые основы сервисной деятельности.
2.	Внешняя и внутренняя среда деятельности организаций сервиса.
3.	Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.
4.	Виды сервисных услуг в туризме
5.	Экономический потенциал организаций сервиса.
6.	Состав и структура ресурсов сервисной организации.
7.	Факторы, формирующие расходы предприятия сферы услуг..
8.	Формирование финансовых результатов предприятия.
9.	Методика анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия.
10.	Содержание и структура финансового плана предприятия сервиса.
11.	Маркетинговая деятельность сервисной организации.
12.	Специфика труда менеджера на предприятиях сервиса.
13.	Процесса принятия управленческих решений на предприятиях сервиса.
14.	Специфика работы персонала на предприятии сервиса и его роль в удовлетворении потребностей клиента.
15.	Профессиональное поведение работника сферы услуг.
16.	Функциональная специализация персонала сервисной фирмы. Особенности труда сотрудников контактной зоны.
17.	Качество труда персонала, его потенциальные и реальные характеристики.
18.	Факторы, влияющие на индивидуальное поведение и эффективность работников.

19. Формирование требований к персоналу сервисной фирмы.
20. Составляющие качества услуг и обслуживания.
21. Показатели качества услуг, уровня обслуживания населения.
22. Стандартизация в сфере реализации туристических услуг.
23. Маркетинговые коммуникации и системы продвижения услуг.
24. Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами в организациях сервиса
25. Технологический процесс предприятий сервиса. Основные виды оказываемых услуг
26. Основные составляющие процесса обслуживания на предприятиях сервиса
27. Организация обеспечения предприятия материальными ресурсами: виды материальных ресурсов, расчет потребности в материалах, поставка материалов
28. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности
29. Схема взаимосвязи подразделений, служб, отделов, звеньев управления предприятий сервиса.
30. Услуга как сочетание процессов производства (выполнения) услуги

5.2. Примерный перечень вопросов к экзамену

Не предусмотрены

5.3. Тематика курсовых работ (курсовых проектов)

Не предусмотрены

5.4. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Оценочные средства представляют собой задания, обязательные для выполнения обучающимся на практике, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практические умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью в рамках практической подготовки при проведении практики. В качестве оценочного средства, позволяющего оценить ход прохождения практики обучающимся, используется дневник практики. В дневнике отражаются результаты текущей работы, выполненные задания. Дневник практики заполняется лично обучающимся.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Баланов А. Н.	Информационные технологии в сфере туризма и гостеприимства: учебное пособие для вузов	Санкт-Петербург: Лань, 2024	Электронный ресурс
Л1.2	Нефедова А. С.	Основы туристического сервиса: учебное пособие	Чита: ЗабГУ, 2022	Электронный ресурс
Л1.3	Батоева С. А.	Виды и тенденции развития туризма: учебное пособие	Чита: ЗабГУ, 2021	Электронный ресурс
Л1.4	Гусак А. С., Шепилова В. Г.	Туризм и страховые услуги: учебное пособие	Донецк: ДОНАУИГС, 2022	Электронный ресурс
Л1.5	Матвеева Л. Д.	Туристические ресурсы. Культура и традиции народов мира	Уфа: УГНТУ, 2022	Электронный ресурс

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Лебедько Е. Н., Кислова Е. Н., Ториков В. Е., Лебедько Е. Я.	Сельский туризм: учебное пособие для вузов	Санкт-Петербург: Лань, 2022	Электронный ресурс
Л2.2	Антонец В. Г.	Международный туризм: учебное пособие	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021	Электронный ресурс

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
Э2	Федеральное агентство по туризму
Э3	Российский союз туриндустрии
Э4	Российская гостиничная ассоциация
Э5	Всемирная ассоциация гостиниц и ресторанов - International Hotels & Restaurants Association

Э6	Журнал «Эксперт»
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	ОС Windows XP
6.3.1.2	SuperNovaReaderMagnifier
6.3.1.3	1С: Предприятие 8. Сельское хозяйство. Комплект для обучения в высших и средних УЗ.
6.3.1.4	7-Zip
6.3.1.5	MozillaThunderbird
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Электронная библиотечная система издательства «Лань». Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. http://e.lanbook.com
6.3.2.2	Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ». Полнотекстовый, обновляемый. Доступ по локальной сети академии

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Аудитория	Вид работ	Назначение	Оснащенность
35а	Пр	Учебная аудитория	Стол преподавателя (1 шт.), столы (30 шт.), стулья (60 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска аудиторная (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (белая лаковая магнитно-маркерная доска (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.) и учебно-наглядные пособия
45а	Пр	Учебная аудитория	Стол преподавателя (1 шт.), столы (6 шт.), стулья (18 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), стол компьютерный (10 шт.), стулья (10 шт.), демонстрационное оборудование (компьютер Intel G32603 3 GHz 3 М (10 шт.), полотно рулонное (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия
23б	СР	Помещение для самостоятельной работы	Демонстрационная техника (интерактивная доска Hitachi Starboard FX-63 D (1 шт.), ноутбук Acer Asp T2370 (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.)), стол полированный (3 шт.), стол ученический (7 шт.), стол компьютерный (11 шт.), стул (20 шт.), стулья, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (10 шт.)
123	СР	Помещение для самостоятельной работы	Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (19 шт.), столы (17 шт.), компьютерный стол 6-и местный (3 шт.), стулья ученические (34 шт.), стулья п/м (18 шт.), стеллажи с литературой, видеувеличитель Optelec Wide Screen (1 шт.)
38а	Пр	Учебная аудитория	Стол преподавателя (1 шт.), столы (17 шт.) (3-хместных - 6, 2-хместных - 11), стулья (38 шт.), стул преподавателя (1 шт.), доска (1 шт.), трибуна (1 шт.), демонстрационное оборудование (экран рулонный настенный (1 шт.), проектор Acer (1 шт.), ноутбук Acer (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРАКТИКИ

Видами самостоятельной работы учащегося является сбор и анализ литературы и иного материала для подготовки к деятельности на предприятии. Сбор материала осуществляется на месте прохождения практики.

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы студентов по практике являются:

- учебная основная и дополнительная литература по общеобразовательным и профильным дисциплинам;
- методические разработки для студентов, регламентирующие содержание и порядок прохождения производственной практики (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности);
- программные продукты, программное обеспечение и сопровождение по офисным приложениям.

В рамках самостоятельной работы студенты должны выполнить:

- базовую часть задания;
- заключительную часть, содержащую задания для самостоятельной работы.

Выполнение самостоятельной работы позволяет закрепить знания по изученному материалу, подготовиться к ответу на контрольные вопросы зачета и продемонстрировать умение работать с программными продуктами.

Задание на производственную практику, сервисную практику.

Задание на производственную практику (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)

Индивидуальное задание определяется научным руководителем от университета и корректируется при необходимости (наличии) руководителем от организации - базы практики.

Индивидуальные задания студентов оформляются совместно с руководителем практики от университета. Рабочий график (план) прохождения практики характеризует примерное распределение времени студентов на выполнение отдельных разделов задания практики.

Задание может учитывать специфику деятельности предприятия, направленность (профиль) подготовки студента, способствовать углублению исследований в ходе выполнения программы практики.

Задание должно содержать четкую формулировку намечаемых целей и ожидаемых результатов.

Методика выполнения индивидуальных заданий определяется руководителем практики от университета.

Примерное индивидуальное задание по производственной практике (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)

1. Изучение рабочей программы производственной практики (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности).

2. Подготовка индивидуального материала согласно задания производственной практики (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) по месту ее прохождения студентом-практикантом.

Например:

1. Изучение правового обеспечения деятельности предприятия и целевых аудиторий.

2. Изучение структуры, кадрового состава предприятия, определение системы управления персоналом и стиля руководства предприятием в целом

3. Изучение особенностей географии туризма на выбранной территории.

По результатам выполнения задания необходимо сделать выводы и заключения. Отразить выполнение поставленных во введении целей и задач практики.

При сборе и обработке информации студент может использовать методы социально-психологического исследования, такие как наблюдение, интервью, опросы, а также экспертную оценку.

Практическая подготовка при проведении практики организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. В рамках практики, обучающийся выполняет работы относящиеся к сервисному виду деятельности, а именно:

- осуществление процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;
- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- формирование и развитие клиентурных отношений.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____ от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____ от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____ от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____ от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____ от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____

ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ

в 20__ /20__ учебном году

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № ____ от _____

Заведующий выпускающей кафедрой _____