

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный университет»  
Институт географии

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол №6  
от «27» апреля 2021 г.

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
**Ознакомительная практика**

**Направление подготовки**  
**43.03.01**  
**Сервис**

**Профиль: Социально-культурный сервис и туризм**

Форма обучения: очная

Барнаул 2021

Составители:

Праздникова Н.Н., к.г.н., доцент кафедры

### **Визирование программы для исполнения в очередном учебном году**

Программа практики пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании ученого совета ИНГЕО протокол №11 от «25» июня 2021г. Внесены следующие изменения и дополнения: скорректированы тематика и содержание индивидуальных заданий, обновлены компетенции.

Практика реализуется в рамках совместной ОПОП в соответствии с Договором № \_17\_ от «24» \_мая\_ 2021 г., заключенным с Федеральным государственным бюджетным учреждением детским санаторием «Белокуриха» имени В.В. Петраковой Министерства здравоохранения Российской Федерации, заключенным с Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Алтайский государственный педагогический университет».

## 1. Вид практики, способы и формы ее проведения

**Вид практики:** учебная.

**Тип практики:** ознакомительная

**Способ проведения:** стационарный, выездной, выездной (полевой).

**Форма проведения практики:** дискретная по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практик каждого вида (совокупности видов) практики.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ОПОП

### Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория (группа) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции (УК)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК – 1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Знает основные теоретико-методологические положения системного подхода как научной и философской категории. УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов. УК-1.3. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений. УК-1.4. Анализирует информацию и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки.
Командная работа и лидерство	УК – 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства. УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командной задачи, презентуя профессиональные задачи. УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками.
Безопасность жизнедеятельности	УК – 8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов УК	УК-8.1. Знает терминологию, предмет безопасности жизнедеятельности личности, общества и государства, источники, причины их возникновения, детерминизм опасностей; методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций; сущность и содержание чрезвычайных ситуаций, их классификацию, поражающие факторы чрезвычайных ситуаций; основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и способы применения современных средств поражения, основные меры по ликвидации их последствий; технику безопасности и правила пожарной безопасности. УК-8.2. Способен разрабатывать алгоритм безопасного поведения при опасных ситуациях природного, техногенного и пр. характера; использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций. УК-8.3. Имеет опыт использования основных средств

		индивидуальной и коллективной защиты для сохранения жизни и здоровья граждан; планирования обеспечения безопасности в конкретных техногенных авариях и чрезвычайных ситуациях; оказания первой помощи пострадавшим в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций.
--	--	--

### **Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения**

<b>Категория (группа) общепрофессиональных компетенций</b>	<b>Код и наименование общепрофессиональных компетенций (ОПК)</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции</b>
Право	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Знает основные нормативные правовые акты в сфере сервиса. ОПК-6.2. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области. ОПК-6.3. Владеет навыками применения нормативно- правовой документации при решении профессиональных задач.

### **3. Место практики в структуре ОПОП**

Практика является обязательным разделом основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО) подготовки студента по направлению 43.03.01 «Сервис»: Блок 2 «Практика», Обязательная часть.

### **4. Объем практики**

Объем практики составляет 9 з.е. (324 часа). Продолжительность практики 4 недели во 2 семестре.

### **5. Порядок организации и содержание практики**

Практика проходит в форме коллективной и индивидуальной самостоятельной работы студентов под руководством руководителя практики от кафедры и профильных организаций.

Практика включает выполнение обучающимися ряда заданий, направленных на формирование требуемых компетенций, выполнение задач, определенных в индивидуальном задании на практику.

Практика начинается с установочного занятия (организационного собрания), на котором студенты знакомятся с целями и задачами практики, объёмом и особенностями работ, требованиями к зачёту. Проводится инструктаж по технике безопасности и правилам поведения на маршруте. Знакомство с этими правилами каждый студент подтверждает своей подписью в специальном журнале.

Содержание практики определяется кафедрой, осуществляющих подготовку студентов по направлению 43.03.01 «Сервис».

<b>Разделы (этапы) практики</b>	<b>Виды работы на практике, включая самостоятельную работу студентов</b>	<b>Формы текущего контроля</b>
Подготовительный этап	Знакомство с программой практики Ознакомительная лекция Инструктаж по технике безопасности Изучение нормативно-методической литературы и других информационных источников.	Индивидуальные задания
Основной этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала, наблюдения самостоятельно и под руководством руководителя.</li> <li>• Выполнение цели и задач практики.</li> <li>• Выявление объектов социально-культурного сервиса по предложенному плану и заданию руководителя практики.</li> <li>• Рассмотрение объектов сервиса в их взаимосвязи с различными социально-культурными институтами.</li> <li>• Изучение структуры и деятельности социально-культурных объектов сервиса.</li> <li>• Анализ деятельности объектов определённых сегментов социально-культурного сервиса, определение комплекса проблем и перспектив развития.</li> </ul>	Индивидуальные задания
Заключительный этап	Выполнение индивидуальных заданий. Самостоятельная работа. Написание отчета.	Отчёт

## **6. Формы отчетности по практике**

После прохождения практики студент должен предоставить письменный отчет по практике.

Отчет содержит разделы:

- введение;
- материалы и методы;
- общая характеристика района исследований;
- результаты работы;
- обсуждение результатов;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.
- Характеристика с места прохождения практики (только в случае прохождения практики в профильных организациях), с обязательным указанием факта ознакомления с инструкциями по охране труда и технике безопасности.

Во введении указывается цель и задачи работы, и, при наличии, практическая значимость работы (заключается в возможности использовать результаты исследования в практической деятельности исследуемого объекта). Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Все разделы должны быть логически связаны между собой. Следует обращать особое внимание на логические переходы от одного раздела к другому, от параграфа к параграфу, а внутри параграфа – от вопроса к вопросу. Выводы должны быть четкими, понятными и доказательными, логически вытекать из содержания разделов (глав) работы. В конце отчета необходимо привести список использованной литературы. Список использованной литературы должен быть оформлен в соответствии с методическими рекомендациями кафедры. На все приводимые литературные источники должны быть ссылки в работе с указанием номеров страниц. В приложения рекомендуется включать

материалы, которые по каким - либо причинам не могут быть включены в основную часть. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты. Также в приложения необходимо выносить расчетные материалы (при значительном объеме).

В процессе защиты предоставляется презентация и доклад для защиты отчета, выявляется уровень результатов практики, оценивается полнота и правильность ответов на задаваемые вопросы. Оценка результатов практики заносится в ведомость и зачетную книжку.

**По итогам положительной аттестации** (зачет с оценкой) студенту выставляется оценка (отлично, хорошо, удовлетворительно).

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику вторично в свободное от учебы время.

#### **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

Приведен в приложении к программе практики (Приложение 1).

#### **8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

##### **Основная литература:**

1. *Праздникова, Н. Н.* Введение в сервис [Электронный ресурс]: учеб. пособие / АлтГУ ; сост. Н.Н. Праздникова. – Электрон. текст. дан. (1,2 Мб). – Барнаул: АлтГУ, 2017. – 1 электрон. опт. диск (DVD). - № гос. регистрации 0321703657.

2. *Мотышина, М. С.* Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов/ М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475046>.

##### **Дополнительная литература:**

1. Аванесова, Г.А . Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2006, Изд. 2-е, испр. и доп. – 320с.

2. Праздникова, Н.Н. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н.Н. Праздникова. – Барнаул: Изд-во АлтГУ, 2014. – 149 с. URL: <http://elibrary.asu.ru/xmlui/handle/asu/2177>

3. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность: учеб. Пособие / В. К. Карнаухова. – Ростов н/Д: МарТ, 2006. – 256 с.

##### **Интернет-ресурсы:**

1. БД РНТД Министерства Образования и Науки РФ (<http://intelpro.extech.ru>)
2. Информационный интернет-канал «Наука и инновации» (<http://www.rsci.ru>)
3. Научная электронная библиотека: <http://elibrary.ru/>
4. Российская государственная библиотека: <http://www.rsl.ru>
5. Электронная библиотека: <http://www.bibliotekar.ru/ekonomika.htm>
6. Административно-управленческий портал: <http://www.aup.ru/>
7. Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>
8. Официальный сайт Российской государственной библиотеки: <http://www.rsl.ru/>
9. Официальный сайт компании Консультант-плюс: <http://www.consultant.ru/>

#### **9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении**

## **практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

В рамках учебной (ознакомительной) практики используются:

- диалоговые технологии, связанные с созданием коммуникативной среды, расширением пространства сотрудничества в ходе постановки и решения профессиональных задач;
- технология профессиональной социализации, направленная на создание профессионально-ориентированной среды, организации продуктивного общения в процессе овладения будущей профессией и организации преемственной практики;
- информационные технологии, позволяющие эффективно организовать самостоятельную работу, индивидуализировать процесс обучения, активизировать познавательную деятельность обучающихся.

### **Перечень программного обеспечения:**

- Microsoft Windows 7, № лицензии 60674416(бессрочная);
- Microsoft Office 2010, № лицензии 60674416(бессрочная);
  - AcrobatReader (Условия использования по ссылке [http://www.images.adobe.com/content/dam/Adobe/en/legal/servicetou/Acrobat\\_com\\_Additional\\_TOU-en\\_US-20140618\\_1200.pdf](http://www.images.adobe.com/content/dam/Adobe/en/legal/servicetou/Acrobat_com_Additional_TOU-en_US-20140618_1200.pdf));
  - Mozilla FireFox (Условия использования по ссылке <https://www.mozilla.org/en-US/about/legal/eula/>);
  - Chrome (Условия использования по ссылке <http://www.chromium.org/chromium-os/licenses>).

## **10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики**

Стационарная практика проводится в аудиториях АлтГУ, предназначенных для самостоятельной работы студентов, имеющих ПК с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду АлтГУ, в читальных залах научной библиотеки АлтГУ, лабораториях Института географии, в организациях и учреждениях по профилю подготовки, расположенных на территории г. Барнаула.

Материально-техническое обеспечение практики формируется структурными подразделениями организаций и учреждений, реализующими проведение этапов практики в количестве, необходимом для выполнения целей и задач практики.

Полевой этап учебной практики предусматривает наличие оборудования для проведения практики: карты, компасы, палатки, спальники, газовые горелки, котлы, топоры, рюкзаки, костровое оборудование, аптечка для оказания первой помощи и полевое снаряжение.

При написании и защите отчета используются компьютер, мультимедийный проектор.

В соответствии с Договором №\_17\_ от «24»\_мая\_2021 г., о реализации сетевой формы организации ОПОП, Федеральное государственное бюджетное учреждение детский санаторий «Белокуриха» имени В.В. Петраковой Министерства здравоохранения Российской Федерации предоставляет оборудование для прохождения практики.

## **11. Организация практики для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов**

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения практики устанавливается с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Выбор мест прохождения практики для обучающихся с ОВЗ осуществляется с учетом состояния здоровья и требований по доступности для данной категории обучающихся.

При определении мест учебной (ознакомительной) практики для инвалидов и лиц с ОВЗ учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

Студентам из числа лиц указанных категорий, обучающимся по индивидуальному

учебному плану, может быть установлен индивидуальный график прохождения практики.

Индивидуальная программа практики студента с ОВЗ и инвалида разрабатывается кафедрой, обеспечивающей соответствующий вид практики.

Руководитель практики студенту-инвалиду, студенту с ограниченными возможностями здоровья назначается из числа преподавателей, прошедших дополнительную подготовку по осуществлению инклюзивного образовательного процесса.

Применяется индивидуальный подход к прохождению практики, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения.

По письменному заявлению обучающегося с инвалидностью и ОВЗ может быть предоставлены следующие условия для прохождения практики:

1) увеличена продолжительность практики по отношению к установленной продолжительности;

2) проведение практики для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющим ОВЗ, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении практики, либо разрешение выполнения программы практики в домашних условиях;

3) присутствие по месту прохождения практики ассистента (ассистентов), оказывающего обучающемуся (обучающимся) инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать, и оформить задание, общаться с руководителями от базы практики);

4) пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении практики с учетом их индивидуальных особенностей.

Форма проведения аттестации по итогам практики студента-инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. При необходимости студенту-инвалиду, лицу с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки отчета по практике. Проведение защиты отчета по практике студентом инвалидом, студентом с ограниченными возможностями здоровья допускается дистанционно, с использованием on-line или off-line технологий.

## **12. Методические рекомендации по организации и прохождению практики**

Перед началом практики руководитель(ли) практики проводит(ят) организационные собрания студентов.

Целью этих собраний является:

– объявление распределения студентов по местам прохождения практики и сроков проведения практики;

– знакомство с программой, целями и задачами практики;

– рекомендации по составлению отчетов по практике.

Контроль прохождения практики осуществляется руководителем практики. По окончании практики им проверяется отчет по практике, выполнение индивидуального задания и оценивается выполненная работа.

Аттестация по итогам практики проводится на основании защиты студентами оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета по практике, содержащего результаты выполнения индивидуальных заданий.

В отчете по практике отражается проделанная каждым студентом работа по направлениям, приведенным в программе практики, с обязательной характеристикой теоретических и методических подходов, использованных для выполнения работы, а также выводы и рекомендации. Отчет оформляется согласно требованиям и сдается на кафедру в печатном виде.

Отчет группы студентов по практике состоит из титульного листа, пояснительной записки и приложения. Титульный лист является первой страницей отчета и служит источником информации об авторах, руководителях практики, месте и времени написания отчета. Пояснительная записка содержит: содержание, введение, основную часть,



заключение, список использованных источников, приложения.

Содержание представляет собой последовательное перечисление разделов (глав), подразделов (параграфов). Содержание должно включать все заголовки, имеющиеся в работе, в том числе список использованных источников и приложения.

Введение должно содержать сведения о целях и задачах практики, название организации, краткую историю ее создания, тип организации, направление деятельности, организационно-правовую форму и другие сведения об организации, полученные студентами в ходе ознакомления с организацией. Рекомендуемый объем введения должен составлять ориентировочно 2-3 страницы машинописного текста.

Основная часть пояснительной записки должна содержать текстовые материалы и числовые данные, раскрывающие всю тематику программы практики и направления исследовательской работы. Рекомендуемый объем основной части должен составлять 20-30 страниц машинописного текста.

Заключение должно содержать краткие выводы и рекомендации по результатам прохождения практики и исследовательской работы. Рекомендуемый объем - 2-3 страницы машинописного текста.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Алтайский государственный университет»  
Институт географии  
Кафедра рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по учебной практике  
ознакомительная практика  
(тип практики)  
43.03.01 Сервис  
(код и наименование направления)  
Социально-культурный сервис и туризм  
(профиль/специализация)

Разработчики:

Доцент кафедры рекреационной географии,  
сервиса, туризма и гостеприимства

Н.Н. Праздникова

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1. Перечень формируемых компетенций:

- УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.
- УК – 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
- УК – 8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов УК.
- ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.

### 2. Планируемые результаты освоения практики:

№ п/п	Контролируемые разделы практики	Код контролируемой компетенции (или её части)	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
1	Подготовительный этап	УК-1, УК-3, УК-8, ОПК-6	<p>УК-1.1. Знает основные теоретико-методологические положения системного подхода как научной и философской категории.</p> <p>УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов.</p> <p>УК-1.3. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.</p> <p>УК-1.4. Анализирует информацию и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p> <p>УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, существенные характеристики и типологию лидерства.</p> <p>УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командного задачи, презентуя профессиональные задачи.</p> <p>УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками.</p> <p>УК-8.1. Знает терминологию, предмет безопасности жизнедеятельности личности, общества и государства, источники, причины их возникновения, детерминизм опасностей; методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций; сущность и содержание чрезвычайных ситуаций, их</p>	индивидуальные задания

			<p>классификацию, поражающие факторы чрезвычайных ситуаций; основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и способы применения современных средств поражения, основные меры по ликвидации их последствий; технику безопасности и правила пожарной безопасности.</p> <p>УК-8.2. Способен разрабатывать алгоритм безопасного поведения при опасных ситуациях природного, техногенного и пр. характера; использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.</p> <p>УК-8.3. Имеет опыт использования основных средств индивидуальной и коллективной защиты для сохранения жизни и здоровья граждан; планирования обеспечения безопасности в конкретных техногенных авариях и чрезвычайных ситуациях; оказания первой помощи пострадавшим в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций.</p> <p>ОПК-6.1. Знает основные нормативные правовые акты в сфере сервиса.</p> <p>ОПК-6.2. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области.</p> <p>ОПК-6.3. Владеет навыками применения нормативно-правовой документации при решении профессиональных задач.</p>	
2	Основной этап (учебный)	УК-1, УК-3, УК-8, ОПК-6	<p>УК-1.1. Знает основные теоретико-методологические положения системного подхода как научной и философской категории.</p> <p>УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов.</p> <p>УК-1.3. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.</p> <p>УК-1.4. Анализирует информацию и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p> <p>УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства.</p> <p>УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командного задачи, презентуя профессиональные задачи.</p> <p>УК-3.3. Владеет способами самодиагностики</p>	индивидуальные задания

			<p>определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками.</p> <p>УК-8.1. Знает терминологию, предмет безопасности жизнедеятельности личности, общества и государства, источники, причины их возникновения, детерминизм опасностей; методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций; сущность и содержание чрезвычайных ситуаций, их классификацию, поражающие факторы чрезвычайных ситуаций; основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и способы применения современных средств поражения, основные меры по ликвидации их последствий; технику безопасности и правила пожарной безопасности.</p> <p>УК-8.2. Способен разрабатывать алгоритм безопасного поведения при опасных ситуациях природного, техногенного и пр. характера; использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.</p> <p>УК-8.3. Имеет опыт использования основных средств индивидуальной и коллективной защиты для сохранения жизни и здоровья граждан; планирования обеспечения безопасности в конкретных техногенных авариях и чрезвычайных ситуациях; оказания первой помощи пострадавшим в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций.</p> <p>ОПК-6.1. Знает основные нормативные правовые акты в сфере сервиса.</p> <p>ОПК-6.2. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области.</p> <p>ОПК-6.3. Владеет навыками применения нормативно-правовой документации при решении профессиональных задач.</p>	
3	Заключительный этап	УК-1, УК-3, УК-8, ОПК-6	<p>УК-1.1. Знает основные теоретико-методологические положения системного подхода как научной и философской категории.</p> <p>УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов.</p> <p>УК-1.3. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.</p> <p>УК-1.4. Анализирует информацию и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки</p>	Отчет

			<p>УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства.</p> <p>УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командной задачи, презентуя профессиональные задачи.</p> <p>УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками.</p> <p>УК-8.1. Знает терминологию, предмет безопасности жизнедеятельности личности, общества и государства, источники, причины их возникновения, детерминизм опасностей; методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций; сущность и содержание чрезвычайных ситуаций, их классификацию, поражающие факторы чрезвычайных ситуаций; основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и способы применения современных средств поражения, основные меры по ликвидации их последствий; технику безопасности и правила пожарной безопасности.</p> <p>УК-8.2. Способен разрабатывать алгоритм безопасного поведения при опасных ситуациях природного, техногенного и пр. характера; использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.</p> <p>УК-8.3. Имеет опыт использования основных средств индивидуальной и коллективной защиты для сохранения жизни и здоровья граждан; планирования обеспечения безопасности в конкретных техногенных авариях и чрезвычайных ситуациях; оказания первой помощи пострадавшим в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций.</p> <p>ОПК-6.1. Знает основные нормативные правовые акты в сфере сервиса.</p> <p>ОПК-6.2. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области.</p> <p>ОПК-6.3. Владеет навыками применения нормативно-правовой документации при решении профессиональных задач.</p>	
4	Промежуточ	УК-1, УК-3,	УК-1.1. Знает основные теоретико-методологические положения системного подхода	Отчет.

	<p>ная аттестация по практике – дифференци рованный зачет</p>	<p>УК-8, ОПК-6</p>	<p>как научной и философской категории. УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов. УК-1.3. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений. УК-1.4. Анализирует информацию и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, существенные характеристики и типологию лидерства. УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командного задачи, презентуя профессиональные задачи. УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками. УК-8.1. Знает терминологию, предмет безопасности жизнедеятельности личности, общества и государства, источники, причины их возникновения, детерминизм опасностей; методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций; сущность и содержание чрезвычайных ситуаций, их классификацию, поражающие факторы чрезвычайных ситуаций; основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и способы применения современных средств поражения, основные меры по ликвидации их последствий; технику безопасности и правила пожарной безопасности. УК-8.2. Способен разрабатывать алгоритм безопасного поведения при опасных ситуациях природного, техногенного и пр. характера; использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций. УК-8.3. Имеет опыт использования основных средств индивидуальной и коллективной защиты для сохранения жизни и здоровья граждан; планирования обеспечения безопасности в конкретных техногенных авариях и чрезвычайных ситуациях; оказания первой помощи пострадавшим в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций. ОПК-6.1. Знает основные нормативные правовые акты в сфере сервиса.</p>	
--	---	------------------------	--	--

			<p>ОПК-6.2. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области.</p> <p>ОПК-6.3. Владеет навыками применения нормативно- правовой документации при решении профессиональных задач.</p>	
--	--	--	--	--

### 3. Типовые оценочные средства, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по практике:

#### ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

##### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО-1: индивидуальное задание

**1. Цель:** закрепление теоретических знаний, ознакомление с туристско-рекреационными ресурсами и предприятиями туристской индустрии (туристско-рекреационным комплексом) района практики; формирование умений:

- правильно выявлять, формулировать и конкретизировать проблему, на решение которой будет направлено конкретное исследование студента;
- обоснованно и продуманно направлять и организовывать свою профессиональную деятельность в процессе прохождения практики

**2. Контролируемый раздел дисциплины (модуля):** Подготовительный этап, основной этап.

**3. Проверяемые компетенции (код):** УК-1, УК-3, УК-8, ОПК-6.

**4. Индикаторы достижения:**

УК-1.1. Знает основные теоретико-методологические положения системного подхода как научной и философской категории.

УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов.

УК-1.3. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.

УК-1.4. Анализирует информацию и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки

УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства.

УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командного задачи, презентуя профессиональные задачи.

УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками.

УК-8.1. Знает терминологию, предмет безопасности жизнедеятельности личности, общества и государства, источники, причины их возникновения, детерминизм опасностей; методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций; сущность и содержание чрезвычайных ситуаций, их классификацию, поражающие факторы чрезвычайных ситуаций; основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и способы применения современных средств поражения, основные меры по ликвидации их последствий; технику безопасности и правила пожарной безопасности.

УК-8.2. Способен разрабатывать алгоритм безопасного поведения при опасных ситуациях природного, техногенного и пр. характера; использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.



УК-8.3. Имеет опыт использования основных средств индивидуальной и коллективной защиты для сохранения жизни и здоровья граждан; планирования обеспечения безопасности в конкретных техногенных авариях и чрезвычайных ситуациях; оказания первой помощи пострадавшим в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций.

ОПК-6.1. Знает основные нормативные правовые акты в сфере сервиса.

ОПК-6.2. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области.

ОПК-6.3. Владеет навыками применения нормативно- правовой документации при решении профессиональных задач.

**5. Пример оценочного средства:**

Пример 1. Индивидуальное задание: Изучение рынка сервисных образовательных услуг г. Барнаула

1.Рассмотреть систему высшего образования г. Барнаула. По выбору студента подготовить информацию об одном учебном заведении: история возникновения и развития, структура, функции, значение.

2.Изучить спектр сервисных услуг предоставляемых образовательным учреждением.

3.Провести анализ стоимости образовательных услуг по учебным заведениям г. Барнаула.

4. Провести анализ целевой аудитории; дать оценку системе образования в вузе по разным источникам. Ответы представьте в виде текста и презентации.

Пример 2. Индивидуальное задание: Проведите маркетинговое исследование соотношения потребления товаров и сервисных услуг своей семьи за неделю (месяц). Заполните таблицу, сравните сведения в абсолютных числах и процентных отношениях, постройте графики. Сделайте выводы об изменениях потребления в разные дни недели. Ответы представьте в виде текста и презентации.

## 6. Критерии оценивания:

Оценивание формулировок индивидуальных заданий на практику

Количество баллов	Показатели	Критерии
5	1. Самостоятельность выполнения; 2. Полнота выполнения практического задания;	Задание выполнено самостоятельно и полностью; студент не допустил формальных ошибок; в формулировках соблюдается принцип «соответствия». Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание без ошибок.
4	3. Формальная правильность формулировок; 4. Соблюдение принципа	Задание выполнено в основном самостоятельно и полностью; но студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия», но есть незначительные несоответствия. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с незначительными ошибками.
2-3	«соответствия» (соответствие формулировок заданий теме, цели и задачам научно-исследовательской работе студента, а также основным направлениям деятельности	Задание выполнено с невысоким процентом самостоятельности; задание выполнено не полностью; студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия», но есть незначительные несоответствия. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с многочисленными несущественными и/или 2-4 существенными и/или 1-3 принципиальными ошибками.
0-1		Задание практически не выполнено или выполнено только частично:

	предприятия)	Задание выполнено с низким процентом самостоятельности и полноты; студент допустил многочисленные формальные ошибки; в работе не соблюдается принцип «соответствия». Таким образом, студент не выполнил или выполнил предложенное практическое задание с многочисленными и существенными и/или принципиальными ошибками.
--	--------------	--

### 7. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

- 1 Влияния социальных, культурных факторов и факторов окружающей среды на процесс принятия решения потребителем.
- 2 Технологии, методы анализа и обработки информации применяемые в организации социально-культурного сервиса.
- 3 Объекты социально-культурного сервиса расположенные в исторической части города Барнаула, профиль их деятельности.
- 4 Виды эффективных коммуникаций применяемые в организациях сервиса в работе с клиентами.
- 5 Инновационные технологии в деятельности организаций сервиса.
- 6 Культурно-историческое наследие региона, как ресурсной основы для развития сферы сервиса.
- 7 Особенности структуры предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности.
- 8 Основные направления деятельности сервисных предприятий.
- 9 Технологии сервисной деятельности, особенности взаимодействия с потребителем услуг конкретного предприятия сервиса.

### ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРАКТИКЕ

**1. Форма проведения промежуточной аттестации: дифференцированный зачет (зачет с оценкой).**

**2. Процедура проведения:** аттестация по итогам практики проводится на основании оформленного в соответствии с требованиями, установленными программой практики отчета по практике, в котором руководителем практики выставляется оценка. По итогам аттестации выставляется дифференцированный зачет (зачет с оценкой).

**КИМ (контрольно-измерительные материалы) включают:**

- письменный отчет по практике,

**3. Проверяемые компетенции (код):** УК-1, УК-3, УК-8, ОПК-6.

**4. Индикаторы достижения:**

УК-1.1. Знает основные теоретико-методологические положения системного подхода как научной и философской категории.

УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов.

УК-1.3. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.

УК-1.4. Анализирует информацию и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки

УК-3.1. Знает концепции, принципы и методы построения эффективной работы в команде с учетом правовых и этических принципов и норм социального взаимодействия, сущностные характеристики и типологию лидерства.

УК-3.2. Участвует в обмене информацией, знаниями и опытом в интересах выполнения командной задачи, презентуя профессиональные задачи.

УК-3.3. Владеет способами самодиагностики определения своего ролевого статуса в

команде, приемами эффективного социального взаимодействия и способами их правовой и этической оценки, коммуникативными навыками.

УК-8.1. Знает терминологию, предмет безопасности жизнедеятельности личности, общества и государства, источники, причины их возникновения, детерминизм опасностей; методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций; сущность и содержание чрезвычайных ситуаций, их классификацию, поражающие факторы чрезвычайных ситуаций; основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий и способы применения современных средств поражения, основные меры по ликвидации их последствий; технику безопасности и правила пожарной безопасности.

УК-8.2. Способен разрабатывать алгоритм безопасного поведения при опасных ситуациях природного, техногенного и пр. характера; использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.

УК-8.3. Имеет опыт использования основных средств индивидуальной и коллективной защиты для сохранения жизни и здоровья граждан; планирования обеспечения безопасности в конкретных техногенных авариях и чрезвычайных ситуациях; оказания первой помощи пострадавшим в условиях опасных и чрезвычайных ситуаций.

ОПК-6.1. Знает основные нормативные правовые акты в сфере сервиса.

ОПК-6.2. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области.

ОПК-6.3. Владеет навыками применения нормативно- правовой документации при решении профессиональных задач.

## **5. Пример оценочного средства:**

В отчете по учебной практике отражается проделанная студентом работа по направлениям, приведенным в программе практики, с обязательной характеристикой теоретических и методических подходов, использованных для выполнения работы, а также выводы и рекомендации. Отчет оформляется согласно требованиям и сдается на кафедру в печатном виде.

Отчет студента по практике состоит из титульного листа, пояснительной записки и приложения. Титульный лист является первой страницей отчета и служит источником информации об авторе, руководителях практики, месте и времени написания отчета. Пояснительная записка содержит: содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения.

Содержание представляет собой последовательное перечисление разделов (глав), подразделов (параграфов). Содержание должно включать все заголовки, имеющиеся в работе, в том числе список использованных источников и приложения.

Введение должно содержать сведения о целях и задачах практики, название организации, краткую историю ее создания, тип организации, направление деятельности, организационно-правовую форму и другие сведения об организации, полученные студентом в ходе ознакомления с организацией. Рекомендуемый объем введения должен составлять ориентировочно 2-3 страницы машинописного текста.

Основная часть пояснительной записки должна содержать текстовые материалы и числовые данные, раскрывающие всю тематику программы практики и направления научно-исследовательской работы. Рекомендуемый объем основной части должен составлять 10-15 страниц машинописного текста.

Заключение должно содержать краткие выводы и рекомендации по результатам прохождения практики и исследовательской работы. Рекомендуемый объем - 2-3 страницы машинописного текста.

Список использованной литературы должен содержать сведения об источниках информации, использованных в ходе прохождения практики и написания отчета, оформленный в соответствии с требованиями и правилами составления библиографических ссылок.

Приложения включают различные документы или их копии (акты проверок, справки, балансы, карты, а также таблицы вспомогательных цифровых данных, нормативную документацию и др.), которые способствуют пониманию излагаемого материала, но по каким-либо причинам не могут быть включены в пояснительную записку.

**Пример отчета:**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Алтайский государственный университет»  
Институт географии  
Кафедра рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКЕ

Выполнила студентка  
\_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы  
ФИО

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
Руководитель практики  
ФИО

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
Отчет защищен  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.  
Оценка \_\_\_\_\_

Барнаул 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

### ВВЕДЕНИЕ

- 1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ
  2. ИЗУЧЕНИЕ РЕКРЕАЦИОННОГО ПОТЕНЦИАЛА СФЕРЫ СЕРВИСА ГОРОДА БАРНАУЛА
  3. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ
- СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

### ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с учебным планом 43.03.01 «Сервис», студенты проходят учебную ознакомительную практику, на \_\_\_ курсе, в \_\_\_ семестре продолжительностью \_\_\_ дней ( часов).  
Учебная ознакомительная практика проводится стационарно в г. Барнауле.

В ходе практики студентами изучался рекреационный потенциал сферы сервиса города, путем посещения сервисных предприятий города, изучения сайтов данных сервисных объектов и изучения литературы.

Также перед каждым студентом ставилась задача выполнить индивидуальное задание, которое было выдано руководителем практики и содержало вопрос из курса, усвоенного студентом.

Краткие сведения о территории прохождения практики:

- название города: Барнаул;
- административный состав (районы, входящие в состав города): В состав города входят пять административных районов: Железнодорожный, Индустриальный, Ленинский, Октябрьский и Центральный. В состав городского округа так же входят следующие населенные пункты: Бельмесёво, Берёзовка, Борзовая Заимка, Власиха, Гоньба, Землянуха, Казёная Заимка, Конюхи, Лебяжье, Лесной, Мохнатушка, Научный Городок, Новомихайловка, Плодопитомник, Пригородный, Садоводов, Центральный, Черницк, Южный, Ягодное, а также станции Власиха, Железнодорожная казарма 242км, Железнодорожная казарма 250км, Железнодорожная казарма 253км и Ползуново;

- площадь территории: 322 км<sup>2</sup>;

- географическое положение: Город Барнаул является административным центром Алтайского края и расположен на юге Западной Сибири в лесостепной зоне Западно-Сибирской равнины, на северо-востоке Приобского плато в верхнем течении и на левом берегу реки Оби, в месте впадения реки Барнаулки в реку Обь. Абсолютная высота над уровнем моря 130-250м. С севера и востока город огибает русло реки Оби, а на западе – ленточный бор. Расстояние до Москвы – 3419км. Ближайший крупный город – Новосибирск, расстояние от Барнаула до него 239км. Географические координаты Барнаула: 53°21' с.ш., 83°46' в.д. Город расположен на той же широте, что и Гамбург, Дублин, Ливерпуль, Минск, Петропавловск-Камчатский, Самара и Магнитогорск. На севере Барнаул граничит с Тальменским районом, на юге – с Калманским районом, на западе – с Павловским районом, на юге – с Первомайским.

#### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Целями учебной ознакомительной практики, являются формирование у бакалавров профессиональных компетенций, направленных на закрепление и углубление теоретической подготовки, приобретение навыков оценки потенциала сферы сервиса города, овладение умениями и навыками самостоятельно представлять и докладывать результаты научно-исследовательских работ.

Задачами учебной практики являются:

- закрепление и углубление знаний, полученных в результате освоения курсов «Ведение в социально-культурный сервис и туризм», «Социально-культурная деятельность»;
- применение методов научного исследования при оценке сервисной деятельности региона и города;

- овладение элементами научно-исследовательской работы и правилами оформления полученных результатов;
- повышение качества коммуникативных, включая речевые, умений в рамках подготовки к публичному выступлению по теме работы с целью представления результатов исследования
- создание письменного научного отчета, включая графический материал, приобретение опыта логичного изложения результатов исследования в письменной форме и последующего его доклада в устной.

## 2. ИЗУЧЕНИЕ ПОТЕНЦИАЛА СФЕРЫ СЕРВИСА ГОРОДА БАРНАУЛА

Сфера сервиса – это сфера предпринимательской деятельности, связанная с организацией, производством и предоставлением сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей населения.

Современным заведениям, предоставляющим данные услуги, чтобы бы иметь успех на рынке, необходимо выделяться интерьером, атмосферой и качеством сервиса. Разборчивый и требовательный гость учитывает все составляющие, в том числе и персонал -доброжелательный

и вежливый. Сервис играет важную роль в сфере сервиса, так как это сочетание искусства общения, правил этикета, опыта и новейших технологий обслуживания.

Пример сервисного предприятия- ресторан

**Таблица 1. Главные признаки ресторана, представляющих туристический интерес**

Критерий	Комментарий
Местоположение	Особенность расположение ресторанов в Барнауле - это их скопление в центре города, где сосредоточены основные достопримечательности города, вокзал, гостиницы и хостелы. Это удобно для туристов, ведь все рестораны города находятся в шаговой доступности.
Цены	Далеко не всегда высокие цены являются показателем качества, как и наоборот, если цены низкие, то это может сказываться на качестве продуктов, из которых готовят блюда. Хорошие рестораны всегда следят за рыночной ситуацией, поэтому цены должны быть резонными.
Интерьер	Гость непременно оценивает обстановку ресторана, а интерьер в этом случае играет одну из важных составляющих атмосферы. В одном ресторане приветствуется разный интерьер залов, чтобы можно было погрузить гостей в разную атмосферу. Так, например, ресторан японской и китайской кухни «Иероглиф» полностью воплощает в интерьере данную атмосферу.
Кухня	Путешествие дает уникальную возможность исследовать новые вкусы, поэтому для туристов важно попробовать кухню страны, в которую он приехал. Экзотические блюда и напитки, определенная кухня ресторана - это то, что отличает один ресторан от других.

Меню	Гость должен потратить минимум времени, чтобы оценить блюда. Понятность и простота привлекают наибольшее внимание. Разнообразные акции, скидки представляют интерес для посетителей. Комплексные завтраки, обеды, ужины - отличная идея для ресторанов, которые готовы принять у себя туристов.
Музыка и развлекательные программы	Может вызывать интерес у гостей, что может стать изюминкой ресторана заведения. Но необходимо строго подбирать репертуар, анонсировать в социальных сетях, на сайте о предстоящих событиях ресторана.
Персонал	Гостей должен встречать официант в идеально чистой форме, вежливый и приветливый.
Время работы	Турист может прибыть в город в любое время суток, и желание перекусить никуда не денется. Поэтому в городе обязательно должны быть предприятия питания, работающие круглосуточно или допоздна.
Сайт	Важный фактор - это у ресторана или страницы в социальных сетях, где можно найти меню, цены, фотогалерею, анонс предстоящих событий и т.д. Таким образом, турист может заранее выбрать подходящее для себя место, чтобы отлично провести время в городе Барнауле

### 3. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Результатами учебной ознакомительной практики, являются формирование и развитие у студентов следующих профессиональных компетенций: УК-1, УК-3, УК-8, ОПК-6.

Также, приобретены навыки исследователя, владеющего современным инструментарием науки, умеющего находить и интерпретировать научную информацию для использования в практической деятельности. Таким образом, можно сделать вывод, что поставленные задачи в ходе учебной практики были выполнены, цели достигнуты.

В ходе учебной практики данные компетенции были усвоены и применены, также было выполнено описание рекреационного потенциала сферы ресторанного бизнеса города Барнаула, и выполнено индивидуальное задание в которых вышеприведенные компетенции были применены максимально эффективно.

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ(ред.от03.05.2012) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации")
2. Джанджугазова, Е. А.Маркетинг туристских территорий: учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Джанджугазова. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 223с.
3. Дурович А.П. Маркетинг в туризме. – Киев: Издательский дом «Вильямс», 2014г. – 496с.
4. Ильин В.И. Потребление как дискурс. Гл. Туристический продукт.–СПб: Интерсоцис, 2015. –334с.
5. Инновационный маркетинг: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. В. Карпова [и др.]; под ред. С. В. Карповой. – М.: Издательство Юрайт, 2018. –457с.

6. Интернет-маркетинг: учебник для академического бакалавриата / О. Н. Жильцова [и др.]; под общ. ред. О. Н. Жильцовой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. –301с.

7. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии: учебник и практикум для академического бакалавриата / О. Д. Коль. – М.: Издательство Юрайт, 2018. –355с.

8. Морозов М.А. Информационные технологии в социально- культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – 4-е изд., стереотип - М.: Издательский центр «Академия», 2015. –240с.

9. Морозов, М. А. Экономика организации туризма: учебник для академического бакалавриата / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. –291с.

**б. Критерии оценивания:**

**Оценивание письменного отчета по практике**

Количество баллов	Показатели	Критерии
50-60	1. Самостоятельность выполнения; 2. Полнота выполнения отчета; 3. Формальная правильность выполнения; 4. Соблюдение принципа «соответствия» в работе	Задание выполнено самостоятельно и полностью (в работе присутствуют и раскрыты все необходимые её составляющие (пункты, части, разделы)); студент не допустил формальных ошибок; в работе соблюдается принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами); материал работы изложен последовательно (логично), как в целом, так и в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней корректно оформлены в соответствии с требованиями ГОСТов и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание без ошибок.
35-49	(соответствие различных составляющих (частей) работы друг другу); 5. Последовательность и структурированность выполнения; 6. Корректность оформления отчета 7. Уровень	Задание выполнено в основном самостоятельно и полностью (в работе присутствуют и раскрыты все необходимые её составляющие (пункты, части, разделы)); но студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами), но есть незначительные несоответствия; материал работы изложен последовательно (логично), как в целом, так и в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней оформлены в соответствии с требованиями ГОСТов и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ, но есть незначительные единичные ошибки. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с незначительными ошибками.



20-34	подготовленности обучающегося к решению исследовательских задач	<p>Работа выполнена с невысоким процентом самостоятельности; задание выполнено не полностью (в работе отсутствуют или не раскрыты как минимум одна из необходимых её составляющих (пунктов, частей, разделов)); студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами), но есть незначительные несоответствия; имеются не последовательности в изложении материала, либо в целом, либо в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней оформлены в основном в соответствии с требованиями ГОСТов и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ, но допущены существенные и/или многочисленные ошибки.</p> <p>Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с многочисленными несущественными и/или 2-4 существенными и/или 1-3 принципиальными ошибками.</p>
0-19		<p>Задание практически не выполнено или выполнено только частично:</p> <p>Работа выполнена с низким процентом самостоятельности; в работе отсутствуют или не раскрыты две и более необходимых её составляющих (пунктов, частей, разделов); студент допустил многочисленные формальные ошибки; в работе не соблюдается</p>
		<p>принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами); изложение материала не последовательно либо в целом, либо в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней оформлены не в соответствии с требованиями ГОСТ и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ.</p> <p>Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с многочисленными и существенными и/или принципиальными ошибками.</p>

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный университет»  
Институт географии

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол №6  
от «27» апреля 2021 г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
**Проектно-технологическая практика**

**Направление подготовки**  
**43.03.01**  
**Сервис**

**Профиль: Социально-культурный сервис и туризм**

Форма обучения: очная

Барнаул 2021

Составители:

Игнатенко М.Н., ст. преподаватель кафедры РГСТиГ

### **Визирование программы для исполнения в очередном учебном году**

Программа практики пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании ученого совета ИНГЕО протокол №11 от «25» июня 2021г. Внесены следующие изменения и дополнения: скорректированы тематика и содержание индивидуальных заданий, обновлены компетенции.

Практика реализуется в рамках совместной ОПОП в соответствии с Договором №\_17\_ от «24»\_мая\_ 2021 г., заключенным с Федеральным государственным бюджетным учреждением детским санаторием «Белокуриха» имени В.В. Петраковой Министерства здравоохранения Российской Федерации, заключенным с Федеральным государственным бюджетным образовательным учреждением высшего образования «Алтайский государственный педагогический университет».

### 1. Вид практики, способы и формы проведения

**Вид практики:** производственная.

**Тип практики:** проектно-технологическая практика

**Способ проведения производственной практики:** стационарная, выездная.

**Форма проведения:** дискретная по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практик каждого вида (совокупности видов) практики.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ОПОП

#### 2.1. Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональных компетенций (ОПК)	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.	ОПК-1.1. Знает современные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса. ОПК-1.2. Умеет использовать технологические новации при решении профессиональных задач ОПК-1.3. Владеет навыками использования современного программного обеспечения при решении профессиональных задач.
Безопасность обслуживания	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. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, правила ОТ и ТБ. ОПК-7.2. Умеет разрабатывать рекомендации по безопасному обслуживанию и ОТ и ТБ. ОПК-7.3. Владеет навыками применения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

#### Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения в выбранных типах задач профессиональной деятельности выпускников

Типы задач профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
проектный	ПК-3. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии

проектный	ПК-4 Способен разрабатывать проекты в сервисной деятельности с применением инновационных технологий	ПК- 4.1. Знает инновационные технологии при проектировании деятельности сервисного предприятия ПК- 4.2. Способен планировать проекты в сервисной деятельности с применением инновационных технологий ПК-4.3. Владеет навыками презентации проектов с использованием инновационных технологий в социально-культурной сфере.
-----------	---	--

### 3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная проектно-технологическая практика относится к обязательной части блока 2 «Практика» основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО) по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

### 4. Объем практики

Объем практики составляет 6 зачетных единиц (216 часов). Продолжительность практики 2 недели в 4 семестре.

### 5. Порядок организации и содержание практики

Разделы(этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	Знакомство с программой практики Ознакомительная лекция Инструктаж по технике безопасности Изучение нормативно-методической литературы и других информационных источников. Выдача индивидуального задания.	Индивидуальное задание
Основной этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Представление руководителю практики от предприятия.</li> <li>- Знакомство с предприятием (организацией).</li> <li>- Изучение правил внутреннего трудового распорядка учреждения или организации;</li> <li>- Изучение требований охраны труда и противопожарной безопасности;</li> <li>- Знакомство с руководителями, ключевых подразделений, работой самих подразделений.</li> <li>- Участие в работе подразделений, выполнение должностных обязанностей.</li> <li>- Описать основные направлений деятельности сервисного предприятия: основные виды услуг, организация маркетинговой деятельности предприятия, организация продвижения сервисных услуг.</li> <li>- Составить перечень основных потребителей услуг, цен на оказываемые услуги, описать технологии продажи сервисных услуг.</li> <li>- Провести анализ эффективности деятельности сервисного предприятия, в том числе с использованием компьютерных технологий и математических методов.</li> <li>- Рассчитать, оценить и проанализировать основные производственно-экономические показатели сервисного предприятия.</li> <li>- Проанализировать требования клиентов и мотивации спроса на реализуемые сервисные услуги.</li> <li>- Рассмотреть и проанализировать примеры существующих проектов, направленных на развитие</li> </ul>	Индивидуальное задание.

	<p>сервисных услуг, оценить возможности их применения к предприятию, в котором проходит практика.</p> <p>- Проработать методы и технологии проектирования деятельности сервисного предприятия, оценить возможности их применения к предприятию, в котором проходит практика.</p> <p>- Проанализировать способы оценки, расчёт качественных и количественных показателей эффективности реализуемого проекта сервисного предприятия.</p> <p>- Проанализировать, как используются на предприятии способы оказания качественных сервисных услуг с учетом мнения потребителей и в соответствии со стандартами.</p> <p>- Проанализировать, как и какие технологических новаций и специализированные программные продукты используются в деятельности сервисного предприятия.</p> <p>- Проанализировать, какие информационно – коммуникативные технологий обслуживания туристов (учитывающие их индивидуальные и специальные требования) используются на предприятии.</p>	
Заключительный этап	Написание отчета. Самостоятельная работа.	Отчет

## 6. Формы отчетности по практике

После прохождения практики студент должен предоставить письменный отчет по практике.

Отчет содержит разделы:

- введение;
- материалы и методы;
- общая характеристика района исследований;
- результаты работы;
- обсуждение результатов;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.
- Характеристика с места прохождения практики (только в случае прохождения

практики в профильных организациях), с обязательным указанием факта ознакомления с инструкциями по охране труда и технике безопасности.

Во введении указывается цель и задачи работы, и, при наличии, практическая значимость работы (заключается в возможности использовать результаты исследования в практической деятельности исследуемого объекта). Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Все разделы должны быть логически связаны между собой. Следует обращать особое внимание на логические переходы от одного раздела к другому, от параграфа к параграфу, а внутри параграфа – от вопроса к вопросу. Выводы должны быть четкими, понятными и доказательными, логически вытекать из содержания разделов (глав) работы. В конце отчета необходимо привести список использованной литературы. Список использованной литературы должен быть оформлен в соответствии методическими рекомендациями кафедры. На все приводимые литературные источники должны быть ссылки в работе с указанием номеров страниц. В приложения рекомендуется включать материалы, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты. Также в приложения необходимо выносить расчетные материалы (при значительном

объеме).

**Итоговой** формой контроля по практике является дифференцированный «зачет» (зачет с оценкой). Итоговая оценка выставляется преподавателем, осуществляющим руководство производственной (проектно-технологической) практикой.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

Приведен в приложении к программе практики (Приложение 1).

## **8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

### **Основная литература:**

1. *Казакевич, Т. А.* Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Серия: Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5. То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

2. *Кулибанова, В. В.* Маркетинг в сервисе: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 259 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8765-2. То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221>

4. *Кравченко, А. И.* Методология и методы социологических исследований в 2 ч. Часть 1: учебник для академического бакалавриата / А. И. Кравченко. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 280 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00063-4. То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/3E3F5B55-EB65-4E57-B9D0-379CF60341A9>

### **Дополнительная литература:**

1. *Курочкина, А. Ю.* Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8. То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>

2. *Панина, З.И.* Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. - 2-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 244 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01984-5; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=419566>

3. *Загорская, Л.М.* Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие / Л.М. Загорская; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск: НГТУ, 2013. - 78 с. - ISBN 978-5-7782-2239-7; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892>

### **Электронные ресурсы:**

- Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
- Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>;
- Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>;
- Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>;
- Электронная библиотека IQlib: <http://www.iqlib.ru/>;

- Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>
- Обучающимся могут быть использованы информационные ресурсы научных учреждений, таких как:
- Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>;
- Университетская информационная система России (УИС России): <http://uisrussia.msu.ru/>

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

В рамках производственной (проектно-технологической) практики используются:

- диалоговые технологии, связанные с созданием коммуникативной среды, расширением пространства сотрудничества в ходе постановки и решения профессиональных задач;
- технология профессиональной социализации, направленная на создание профессионально-ориентированной среды, организации продуктивного общения в процессе овладения будущей профессией и организации преемственной практики;
- информационные технологии, позволяющие эффективно организовать самостоятельную работу, индивидуализировать процесс обучения, активизировать познавательную деятельность обучающихся;
- система «Антиплагиат.ВУЗ» предоставляющая возможность проверки своей работы на наличие заимствований, предоставляющая после проверки отчет о проценте уникальности работы и список источников цитирования с долей в тексте (проверить работы можно на кафедре РГТиРМ) [http://www.asu.ru/inform/services\\_ui/antiplagiat](http://www.asu.ru/inform/services_ui/antiplagiat)

### **Перечень программного обеспечения:**

- Microsoft Windows 7, № лицензии 60674416(бессрочная);
- Microsoft Office 2010, № лицензии 60674416(бессрочная);
- AcrobatReader (Условия использования по ссылке [http://www.images.adobe.com/content/dam/Adobe/en/legal/servicetou/Acrobat\\_com\\_Additional\\_TOU-en\\_US-20140618\\_1200.pdf](http://www.images.adobe.com/content/dam/Adobe/en/legal/servicetou/Acrobat_com_Additional_TOU-en_US-20140618_1200.pdf));
- Mozilla FireFox (Условия использования по ссылке <https://www.mozilla.org/en-US/about/legal/eula/>);
- Chrome (Условия использования по ссылке <http://www.chromium.org/chromium-os/licenses>).

## **10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики**

Материально-техническим обеспечением проведения стационарной и выездной производственной практики в предприятии (организации) сервисной индустрии необходимо наличие рабочего места в организации, оснащенного компьютерным и иным оборудованием для работы с документами и имеющим доступ к сети Интернет.

Материально-техническим обеспечением стационарной производственной практики, проводимой в Университете, являются помещения (аудитории), соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-исследовательских работ, оснащенных ПК с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду АлтГУ, в читальных залах научной библиотеки АлтГУ, лабораториях Института географии.

## **11. Организация практики для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов**

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения



практики устанавливается с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Выбор мест прохождения практики для обучающихся с ОВЗ осуществляется с учетом состояния здоровья и требований по доступности для данной категории обучающихся.

При определении мест производственной (проектно-технологической) практики для инвалидов и лиц с ОВЗ учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

Студентам из числа лиц указанных категорий, обучающимся по индивидуальному учебному плану, может быть установлен индивидуальный график прохождения практики.

Индивидуальная программа практики студента с ОВЗ и инвалида разрабатывается кафедрой, обеспечивающей соответствующий вид практики.

Руководитель практики студенту-инвалиду, студенту с ограниченными возможностями здоровья назначается из числа преподавателей, прошедших дополнительную подготовку по осуществлению инклюзивного образовательного процесса.

Применяется индивидуальный подход к прохождению практики, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения.

По письменному заявлению обучающегося с инвалидностью и ОВЗ может быть предоставлены следующие условия для прохождения практики:

1) увеличена продолжительность практики по отношению к установленной продолжительности;

2) проведение практики для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющим ОВЗ, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении практики, либо разрешение выполнения программы практики в домашних условиях;

3) присутствие по месту прохождения практики ассистента (ассистентов), оказывающего обучающемуся (обучающимся) инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочитать, и оформить задание, общаться с руководителями от базы практики);

4) пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении практики с учетом их индивидуальных особенностей.

Форма проведения аттестации по итогам практики студента-инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. При необходимости студенту-инвалиду, лицу с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки отчета по практике. Проведение защиты отчета по практике студентом инвалидом, студентом с ограниченными возможностями здоровья допускается дистанционно, с использованием on-line или off-line технологий.

## **12. Методические рекомендации по организации и прохождению практики**

Перед началом практики руководитель(ли) практики проводит(ят) организационные собрания студентов.

Целью этих собраний является:

– объявление распределения студентов по местам прохождения практики и сроков проведения практики;

– знакомство с программой, целями и задачами практики;

– рекомендации по составлению отчетов по практике.

Контроль прохождения практики осуществляется руководителем практики. По окончании практики им проверяется отчет по практике, выполнение индивидуального задания и оценивается выполненная работа.

Аттестация по итогам практики проводится на основании защиты студентами оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета по практике, содержащего результаты выполнения индивидуальных заданий.

В отчете по практике отражается проделанная каждым студентом работа по направлениям, приведенным в программе практики, с обязательной характеристикой теоретических и методических подходов, использованных для выполнения работы, а также выводы и рекомендации. Отчет оформляется согласно требованиям и сдается на кафедру в печатном виде.

Отчет группы студентов по практике состоит из титульного листа, пояснительной записки и приложения. Титульный лист является первой страницей отчета и служит источником информации об авторах, руководителях практики, месте и времени написания отчета. Пояснительная записка содержит: содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения.

Содержание представляет собой последовательное перечисление разделов (глав), подразделов (параграфов). Содержание должно включать все заголовки, имеющиеся в работе, в том числе список использованных источников и приложения.

Введение должно содержать сведения о целях и задачах практики, название организации, краткую историю ее создания, тип организации, направление деятельности, организационно-правовую форму и другие сведения об организации, полученные студентами в ходе ознакомления с организацией. Рекомендуемый объем введения должен составлять ориентировочно 2-3 страницы машинописного текста.

Основная часть пояснительной записки должна содержать текстовые материалы и числовые данные, раскрывающие всю тематику программы практики и направления научно-исследовательской работы. Рекомендуемый объем основной части должен составлять 20-30 страниц машинописного текста.

Заключение должно содержать краткие выводы и рекомендации по результатам прохождения практики и научно-исследовательской работы. Рекомендуемый объем - 2-3 страницы машинописного текста.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный университет»  
Институт географии  
Кафедра рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по производственной практике  
проектно-технологическая  
(тип практики)  
43.03.01 Сервис  
(код и наименование направления)  
Социально-культурный сервис и туризм  
(профиль/специализация)

Разработчики:

Доцент кафедры рекреационной географии,  
сервиса, туризма и гостеприимства

Н.Г.Прудникова

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1. Перечень формируемых компетенций:

- ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;
- ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;
- ПК-3. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса
- ПК-4. Способен разрабатывать проекты в сервисной деятельности с применением инновационных технологий.

### 2. Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля) / практики:

№ п/п	Контролируемые <u>разделы</u> практики	Код контролируемой компетенции (или её части)	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
1	Подготовительный этап	ОПК-1, ОПК-7, ПК-3, ПК-4.	<p>ОПК-1.1. Знает современные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.</p> <p>ОПК-1.2. Умеет использовать технологические новации при решении профессиональных задач</p> <p>ОПК-1.3. Владеет навыками использования современного программного обеспечения при решении профессиональных задач.</p> <p>ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, правила ОТ и ТБ.</p> <p>ОПК-7.2. Умеет разрабатывать рекомендации по безопасному обслуживанию и ОТ и ТБ.</p> <p>ОПК-7.3. Владеет навыками применения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.</p> <p>ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации</p> <p>ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии</p> <p>ПК- 4.1. Знает инновационные технологии при проектировании деятельности сервисного предприятия</p> <p>ПК- 4.2. Способен планировать проекты в сервисной деятельности с применением инновационных технологий</p> <p>ПК-4.3. Владеет навыками презентации проектов с использованием</p>	индивидуальное задание

			инновационных технологий в социально-культурной сфере.	
2	Основной этап (учебный)	ОПК-1, ОПК-7, ПК-3, ПК-4.	<p>ОПК-1.1. Знает современные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.</p> <p>ОПК-1.2. Умеет использовать технологические новации при решении профессиональных задач</p> <p>ОПК-1.3. Владеет навыками использования современного программного обеспечения при решении профессиональных задач.</p> <p>ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, правила ОТ и ТБ.</p> <p>ОПК-7.2. Умеет разрабатывать рекомендации по безопасному обслуживанию и ОТ и ТБ.</p> <p>ОПК-7.3. Владеет навыками применения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.</p> <p>ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации</p> <p>ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии</p> <p>ПК- 4.1. Знает инновационные технологии при проектировании деятельности сервисного предприятия</p> <p>ПК- 4.2. Способен планировать проекты в сервисной деятельности с применением инновационных технологий</p> <p>ПК-4.3. Владеет навыками презентации проектов с использованием инновационных технологий в социально-культурной сфере.</p>	Индивидуальное задание
3	Заключительный этап	ОПК-1, ОПК-7, ПК-3, ПК-4.	<p>ОПК-1.1. Знает современные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.</p> <p>ОПК-1.2. Умеет использовать технологические новации при решении профессиональных задач</p> <p>ОПК-1.3. Владеет навыками использования современного программного обеспечения при решении профессиональных задач.</p> <p>ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, правила ОТ и ТБ.</p> <p>ОПК-7.2. Умеет разрабатывать рекомендации по безопасному обслуживанию и ОТ и ТБ.</p>	отчет

			<p>ОПК-7.3. Владеет навыками применения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.</p> <p>ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации</p> <p>ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии</p> <p>ПК- 4.1. Знает инновационные технологии при проектировании деятельности сервисного предприятия</p> <p>ПК- 4.2. Способен планировать проекты в сервисной деятельности с применением инновационных технологий</p> <p>ПК-4.3. Владеет навыками презентации проектов с использованием инновационных технологий в социально-культурной сфере.</p>	
4	Промежуточная аттестация по практике – дифференцированный зачет	ОПК-1, ОПК-7, ПК-3, ПК-4.	<p>ОПК-1.1. Знает современные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.</p> <p>ОПК-1.2. Умеет использовать технологические новации при решении профессиональных задач</p> <p>ОПК-1.3. Владеет навыками использования современного программного обеспечения при решении профессиональных задач.</p> <p>ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, правила ОТ и ТБ.</p> <p>ОПК-7.2. Умеет разрабатывать рекомендации по безопасному обслуживанию и ОТ и ТБ.</p> <p>ОПК-7.3. Владеет навыками применения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.</p> <p>ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации</p> <p>ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии</p> <p>ПК- 4.1. Знает инновационные технологии при проектировании деятельности сервисного предприятия</p> <p>ПК- 4.2. Способен планировать проекты в сервисной деятельности с применением инновационных технологий</p> <p>ПК-4.3. Владеет навыками презентации проектов с использованием инновационных технологий в социально-культурной сфере.</p>	

### 3. Типовые оценочные средства, необходимые для оценки планируемых результатов

**обучения по практике:**

## **ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ**

**ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО-1:** индивидуальное задание.

**1. Цель:** Закрепление теоретических знаний, наработка навыков проектно-технологической деятельности в сфере туризма, формирование умений:

- правильно выявлять, формулировать и конкретизировать проблему, на решение которой будет направлено конкретное научное исследование студента;
- обоснованно и продуманно направлять и организовывать свою профессиональную деятельность в процессе прохождения практики на предприятии

**2. Контролируемый раздел дисциплины (модуля):** Подготовительный этап, основной этап

**3. Проверяемые компетенции (код):** ОПК-1, ОПК-7, ПК-3, ПК-4.

**4. Индикаторы достижения:**

- ОПК-1.1. Знает современные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.
- ОПК-1.2. Умеет использовать технологические новации при решении профессиональных задач
- ОПК-1.3. Владеет навыками использования современного программного обеспечения при решении профессиональных задач.
- ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, правила ОТ и ТБ.
- ОПК-7.2. Умеет разрабатывать рекомендации по безопасному обслуживанию и ОТ и ТБ.
- ОПК-7.3. Владеет навыками применения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.
- ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации
- ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии
- ПК-4.1. Знает инновационные технологии при проектировании деятельности сервисного предприятия
- ПК-4.2. Способен планировать проекты в сервисной деятельности с применением инновационных технологий
- ПК-4.3. Владеет навыками презентации проектов с использованием инновационных технологий в социально-культурной сфере.

**5. Пример оценочного средства:**

Перечень индивидуальных заданий.

Индивидуальное задание 1. Описать конкретную социально-культурную услугу (на выбор) с различных позиций, используя различные виды классификации услуг.

Индивидуальное задание 2. Приведите оценку качества услуг какой-либо организации социокультурной сферы (на выбор) с описанием информации об услугах, которые она предоставляет

Индивидуальное задание 3. Описать жизненный цикл какой-либо услуги социокультурной сферы на выбор (лучше реально существующей или существовавшей на рынке услуг)

Индивидуальное задание 4. Описать на примере конкретного предприятия социокультурной сферы его контактную зону обслуживания потребителей и элементы фирменного стиля и имиджа предприятия, сценарий обслуживания потребителей.

Индивидуальное задание 5. Услуга неосвязаема. Какие мероприятия необходимы для материализации услуг? Какими средствами пользуются социально-культурные предприятия, чтобы сделать услуги «осязаемыми» для потенциальных клиентов?

Индивидуальное задание 6. Как соотносятся понятия ассортимент и номенклатура

услуг. Ответ пояснить с помощью примеров

Индивидуальное задание 7. Описать варианты индивидуального обслуживания при реализации услуг социально-культурного характера

#### 6. Критерии оценивания:

Оценивание формулировок индивидуальных заданий на практику

Количество баллов	Показатели	Критерии
5	1. Самостоятельность выполнения; 2. Полнота выполнения практического задания;	Задание выполнено самостоятельно и полностью; студент не допустил формальных ошибок; в формулировках соблюдается принцип «соответствия». Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание без ошибок.
4	3. Формальная правильность формулировок; 4. Соблюдение принципа «соответствия» (соответствие формулировок заданий теме, цели и задачам научно-исследовательской работы студента, а также основным направлениям деятельности предприятия)	Задание выполнено в основном самостоятельно и полностью; но студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия», но есть незначительные несоответствия. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с незначительными ошибками.
2-3		Задание выполнено с невысоким процентом самостоятельности; задание выполнено не полностью; студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия», но есть незначительные несоответствия. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с многочисленными несущественными и/или 2-4 существенными и/или 1-3 принципиальными ошибками.
0-1		Задание практически не выполнено или выполнено только частично: Задание выполнено с низким процентом самостоятельности и полноты; студент допустил многочисленные формальные ошибки; в работе не соблюдается принцип «соответствия». Таким образом, студент не выполнил или выполнил предложенное практическое задание с многочисленными и существенными и/или принципиальными ошибками.

#### 7. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

1. Социально-культурная деятельность: основные понятия, принципы, подсистемы и функции
2. Роль культуры в процессе социализации личности
3. Социально-культурная сфера деятельности как общественная система
4. Семья как социокультурная среда воспитания и развития личности
5. Технологические основы социально-культурной деятельности
6. Технологии культурно-досуговой деятельности
7. Методические основы культурно-досуговой деятельности
8. Дифференцированный подход в процессе организации досуга для лиц с ограниченными возможностями
9. Управление в социально-культурной сфере
10. Организация досуга за рубежом
11. Социальная и культурно-досуговая работа с инвалидами за рубежом



12. Особенности исторического пути России и формирование государственной стратегии социокультурного управления.
13. Особенности управления, финансирования социально-культурной сферы в отдельных странах.
14. Функции субъектов Российской Федерации в стратегии социокультурного управления.
15. Финансово-экономические основы культурной политики государства.
16. Функции органов местного самоуправления в стратегии социокультурного управления.
17. Социально-культурное программирование как поиск рациональных путей решения социально-культурных проблем.
18. Стратегия социокультурного управления региона как предмет политики и практики.
19. Дать характеристику отдельных уровней и звеньев управления, преобладающих типов связей.
20. Регламентация деятельности структурных подразделений (положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей отделов и служб).
21. Выявление проблем структуры управления на предприятии.
22. Определение эффективности и экономичности структуры управления.
23. Рекомендации по совершенствованию организационной системы управления.
24. Регламентирование и контролирование процессов обслуживания.
25. Организация функциональных процессов с применением стандартов в сервисной деятельности.
26. Разработка стандартов организации и методов контроля и оценки качества услуг.
27. Приемы работы с жалобами потребителей.
28. Методы маркетинговых исследований, приемов эффективных продаж услуги, рекламы.
29. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления услуг, выбор оптимальных методов.
30. Цикл формирования услуг предприятия сервиса.

## **ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРАКТИКЕ**

**1. Форма проведения промежуточной аттестации: дифференцированный зачет**

**2. Процедура проведения:** аттестация по итогам практики проводится на основании оформленного в соответствии с требованиями, установленными программой практики отчета по практике, в котором руководителем практики выставляется оценка. По итогам аттестации выставляется дифференцированный зачет (зачет с оценкой).

Цель: Проверка сформированности умения, исходя из постановки проблемы исследования, выявлять, оценивать и обосновывать ее актуальность, корректно формулировать тему и цель исследования, намечать варианты решения и выбирать оптимальный. Проверка навыков определения объекта и предмета исследования, правильного формулирования задач исследования, а также выбора наиболее эффективных теоретико-методологических оснований и методов исследования. Проверка навыков проведения самостоятельного исследования (отбора и критического анализа) практического материала и способности делать самостоятельные выводы по его результатам. Проверка навыков использования технологических новаций и специализированных программных продуктов в туристской сфере, а также способности обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сфере туризма с соблюдением требований безопасного обслуживания потребителей туристских услуг. Проверка способности разрабатывать и реализовывать проекты,

направленные на развитие туристской организации, а также способности разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно – коммуникативных технологий. Проверка способности работать со статистической информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения. Проверка сформированности навыков разработки экскурсионных программ и программ туристских маршрутов для групповых и индивидуальных туров. Проверка сформированности навыков поиска и анализа соответствующей научной литературы, корректного составления и оформления списка литературы по теме исследования.

КИМ (контрольно-измерительные материалы) включают:

- письменный отчет по практике,
- 3. Проверяемые компетенции (код):** ОПК-1, ОПК-7, ПК-3, ПК-4.
- 4. Индикаторы достижения:**
- ОПК-1.1. Знает современные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.
  - ОПК-1.2. Умеет использовать технологические новации при решении профессиональных задач
  - ОПК-1.3. Владеет навыками использования современного программного обеспечения при решении профессиональных задач.
  - ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, правила ОТ и ТБ.
  - ОПК-7.2. Умеет разрабатывать рекомендации по безопасному обслуживанию и ОТ и ТБ.
  - ОПК-7.3. Владеет навыками применения нормативно- правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.
  - ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации
  - ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии
  - ПК- 4.1. Знает инновационные технологии при проектировании деятельности сервисного предприятия
  - ПК- 4.2. Способен планировать проекты в сервисной деятельности с применением инновационных технологий
  - ПК-4.3. Владеет навыками презентации проектов с использованием инновационных технологий в социально-культурной сфере.

**5. Пример оценочного средства:** письменный отчет по практике.

В отчете по производственной проектно-технологической практике отражается проделанная студентом работа по направлениям, приведенным в программе практики, с обязательной характеристикой теоретических и методических подходов, использованных для выполнения работы, а также выводы и рекомендации. Отчет оформляется согласно требованиям и сдается на кафедру в печатном виде.

Отчет студента по практике состоит из титульного листа, пояснительной записки и приложения. Титульный лист является первой страницей отчета и служит источником информации об авторе, руководителях практики, месте и времени написания отчета. Пояснительная записка содержит: содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения.

Содержание представляет собой последовательное перечисление разделов (глав), подразделов (параграфов). Содержание должно включать все заголовки, имеющиеся в работе, в том числе список использованных источников и приложения.

Введение должно содержать сведения о целях и задачах практики, название организации, краткую историю ее создания, тип организации, направление деятельности, организационно-правовую форму и другие сведения об организации, полученные студентом в ходе ознакомления с организацией. Рекомендуемый объем введения должен составлять ориентировочно 2-3 страницы машинописного текста.

Основная часть пояснительной записки должна содержать текстовые материалы и числовые данные, раскрывающие всю тематику программы практики и направления

научно-исследовательской работы. Рекомендуемый объем основной части должен составлять 10-15 страниц машинописного текста.

Заключение должно содержать краткие выводы и рекомендации по результатам прохождения практики и научно-исследовательской работы. Рекомендуемый объем - 2-3 страницы машинописного текста.

Список использованной литературы должен содержать сведения об источниках информации, использованных в ходе прохождения практики и написания отчета, оформленный в соответствии с требованиями и правилами составления библиографических ссылок.

Приложения включают различные документы или их копии (акты проверок, справки, балансы, карты, а также таблицы вспомогательных цифровых данных, нормативную документацию и др.), которые способствуют пониманию излагаемого материала, но по каким-либо причинам не могут быть включены в пояснительную записку.

#### **Пример отчета:**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Алтайский государственный университет»  
Институт географии  
Кафедра рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства

### ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Выполнила студентка  
\_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы  
Ф.И.О.

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
Руководитель практики  
Ф.И.О.

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
Отчет защищен  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.  
Оценка \_\_\_\_\_

Барнаул 2021

### СОДЕРЖАНИЕ

#### ВВЕДЕНИЕ

#### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 2. СЕРВИСНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ Г. БАРНАУЛА

#### 3. СОДЕРЖАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

#### 4. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ

## ПРАКТИКИ СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

### ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с учебным планом 43.03.01 «Сервис», студенты проходят производственную практику, на \_\_\_ курсе, в \_\_\_ семестре продолжительностью \_\_\_ дней ( часов).

Производственная проектно-технологическая практика проводится стационарно, в г. Барнауле.

В ходе практики студентами изучается сервисный потенциал на предприятиях города, путем посещения предприятий сервиса, изучения сайтов и литературы.

Также перед каждым студентом ставилась задача выполнить индивидуальное задание, которое было выдано руководителем практики и содержало вопрос из курса, усвоенного студентом.

Краткие сведения о территории прохождения практики:

- название города: Барнаул;
- административный состав (районы, входящие в состав города): В состав города входят пять административных районов: Железнодорожный, Индустриальный, Ленинский, Октябрьский и Центральный
- площадь территории: 322 км<sup>2</sup>;
- географическое положение: Город Барнаул является административным центром Алтайского края и расположен на юге Западной Сибири.

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Целями производственной проектно-технологической практики, являются формирование у бакалавров профессиональных компетенций, направленных на закрепление и углубление теоретической подготовки, приобретение навыков оценки ситуации в сфере сервиса города и региона, овладение умениями и навыками самостоятельно представлять и докладывать результаты научно-исследовательских работ.

Задачами производственной проектно-технологической практики являются:

- закрепление и углубление знаний, полученных в результате освоения курсов «Сервисная деятельность», «География сферы услуг»;
- применение методов научного исследования при оценке предприятий сервиса города и региона;
- приобретение навыков работы на сервисном предприятии и оформления документации к ним;
- овладение элементами научно-исследовательской работы и правилами оформления полученных результатов;
- повышение качества коммуникативных, включая речевые, умений в рамках подготовки к публичному выступлению по теме работы с целью представления результатов исследования
- создание письменного научного отчета, включая графический материал, приобретение опыта логичного изложения результатов исследования в письменной форме и последующего его доклада в устной.

### 2. СЕРВИСНЫЙ ПОТЕНЦИАЛ АЛТАЙСКОГО КРАЯ И Г. БАРНАУЛА

Сервисные предприятия – это предприятия, деятельность которых направлена на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями. Также это особый вид человеческой деятельности, который подразумевает общение между людьми и оказание индивидуальных сервисных услуг.

В отрасль сферы сервиса Алтайского края входят гостиничная индустрия, туристская индустрия, транспорт, индустрия питания, связь, торговля, финансы, здравоохранение, культура и образование, государственное управление.

Предприятия социально-культурного сервиса и туризма – это предприятия гостиничного, туристского, ресторанного сервиса, анимации и салонов красоты. Выбор связан с тем, что данная сфера сервиса более всего завязана на качестве обслуживания, так как она не является жизненно необходимой и выбор клиентов всегда будет зависеть от уровня сервисного обслуживания, отношению к клиенту.

Алтайский край является одним из ведущих регионов Российской Федерации по развитию сферы туризма. Многие из основных показателей туристической отрасли имеют положительную динамику. Например, услугами туристической индустрии края в прошлом году воспользовались более 2,15 млн туристов и экскурсантов (по экспертной оценке, туристский поток составил больше 2350 тыс. человек), в том числе регион посетили 62,5 тыс. иностранных граждан.

На 2020 год, в крае действует 1006 туристских предприятий: 316 коллективных средств размещения общего назначения; 42 санаторно-курортных учреждения; 180 сельских гостевых домов; более 170 турбаз и организаций отдыха. В целом количество мест единовременного размещения в регионе составляет порядка 51 тысячи, из них круглый год действуют – 20,2 тысячи, в том числе в санаторно-оздоровительных учреждениях – 8,8 тысячи.

В целом в 2019 году численность мест единовременного размещения в коллективных туристско-рекреационных, санаторно-оздоровительных и детских оздоровительных учреждениях составляло около 51 тысячи, в том числе круглогодичных – 19,7 тысяч. Так же в 1,5 раз возросло количество сельских «зеленых» домов (в 2007 году в ареале действовало 120 сельских «зеленых» домов), а также турбаз и организаций отдыха (в 2007 году было 108), санаторно-курортных учреждений – в 1,2 раза (в 2007 году – 35 учреждений).

Общий объем услуг турагентств, туроператоров, санаторно-курортных организаций, гостиниц и аналогичных средств размещения в 2018 году составил 4,3 млрд. рублей (в 2017 – 3,8 млрд. рублей). Объем поступлений от всех видов налогов, сборов и страховых взносов по собирательной группировке «Туризм» (туристские и сопутствующие услуги) за 2018 год составил 6520,9 млн. рублей (в 2017 году – 5794,6 млн. рублей), из них от организаций, осуществляющих деятельность коллективных средств размещения, деятельность туристических агентств и прочих организаций, предоставляющих услуги в сфере туризма – 1290,4 млн. рублей (в 2017 году – 1233,5 млн. рублей).

В настоящее время в Алтайском крае функционирует больше тысячи объектов туристической индустрии, практически 800 из них предоставляют услуги по размещению.

Наиболее привлекательными для отдыха и экскурсий стали 27 муниципалитетов, расположенных в степной и предгорной частях края. Ряд данных территорий уже являются «раскрученными» туристскими дестинациями, другие имеют достаточный потенциал для развития сферы туризма. В настоящее время субъекты туризма действуют в 63 из 69 муниципалитетов региона.

В регионе на данный момент так же динамично развивается сельский туризм, который уже нашел своего постоянного потребителя. В каждом районе Алтайского края есть свои обычаи и традиции, с которыми жители готовы познакомить туристов. Им предлагают поучаствовать в деревенских праздниках, приобщиться к народным промыслам, узнать на собственном опыте традиции сыроварения и сбора меда, поучаствовать в сборе лекарственных трав, заготовке ягод и грибов, а также прикоснуться к забытым культурным традициям местного населения. Большой популярностью пользуются услуги сельских гостевых домов Алтайского, Змеиногорского, Красногорского, Краснощековского, Смоленского, Солонешенского, Чарышского и других районов края. Всего в настоящее время в более чем 20 муниципальных районах региона функционирует 180 гостевых домов. Членами Ассоциации развития сельского туризма «Крестьянское гостеприимство»,

Говоря о планах и задачах работы управления на 2020 -2025 гг, власти акцентируют внимание, что в первую очередь, в текущей ситуации все они будут реализовываться с учетом развития коронавирусной инфекции. И во главу угла будет поставлено нивелирование негативных последствий для туристского рынка, его поддержание.

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Тема задания: характеристика предприятия сервиса (например - торгово-развлекательного центра «Ультра» города Барнаул). Торговый центр «Ультра» был построен один из первых в городе Баранул в 2003 году, когда еще не было крупных тц, а были советские универмаги, ЦУМ, «Красный». «Ультра» стала самым первым модным центром в современном фасаде, тремя этажами и был популярен в течение 7-10 лет, Пока не появились конкуренты такие как «гипер-маркет Алтай», «Сити центр».

После появления качественных торговых объектов, «Ультра» начала терять свою уникальность, потому что новые центры были больше, современной по отделке, продуманней по покупательским потокам. А «Ультра» была неизменна со своего открытия и просуществовала в первоначальном виде до 2015 года. Пережив несколько кризисов: 2008 год, 2014 год и после 2014 года, (особенно когда рубль рухнул), стало понятно что надо что-то менять. Требования потребителей повысились к сервису, развлечению, ведь торговый центр стал восприниматься, как место для отдыха, досуга и развлечения.

Покупателями и клиентами торгового дома были все те же посетители с 2003 года, они уже старели и платёжеспособность данной аудитории уменьшалась. Новых арендаторов было сложно привлечь, в отдаленные места галереи. Покупатели терялись в торговом доме и не понимали, где выход. В 2015 году пришла новая команда под руководством Анны Николаевны. Поняли, что надо быстро менять внутреннюю отделку, убирать стекло, люди не хотят заходить и открывать дверь, убирать торговую зону в центре. Закрыли все торговые площади, поменяли систему освещения, сделали собственное оборудование, единый стиль, увеличили общую площадь общественных мест, сократив торговую.

Покупатели приняли это нестандартно, ведь те, кто посещал торговый дом раньше - испугались, а новые пока не смогли преодолеть свои старые убеждения о «Ультре». Концепцию всего торгового дома меняли исходя из местоположения.

«Ультра» расположена в деловом центре города. Отсюда делаем вывод, что основной поток потребителей будет в будни - пик обед и вечер. Пребывание в торговом центре 20-30 минут. В выходные дни очень мало людей, т.к. плотность жилищной территории очень мала. По адресу пр. Ленина, 10 656056 Барнаул

Представлен штат работников компании с указанием должностных обязанностей (табл.1).

Техническая служба	
Технический директор	отвечает за все инженерные и технические управления, пожарную безопасность, за строительную конструкцию здания.
Главный энергетик	отвечает за энергоснабжение, эксплуатацию подстанции.
<i>Так же в подчинение технического директора есть слесарь, два дворника, три технички, сантехник.</i>	
Административная служба	
Администратор (2 шт)	работают посменно 7 на 7, контроль службы клининга, тех.персонал, взаимодействие с охранной, сбор арендных платежей, за договор между арендодателями и покупателями, вся территория (озеленение, уборка снега), в их подчинение дворник. Функции завхоза по расходным материалам (краска, моющие средства, вода,

	канцелярия). Функция кассира, т.к. бухгалтер на удаленном графике. Администраторы взаимодействует между отделами, между покупателем и арендатором и решает конфликты.
Менеджер по аренде	который отвечает за договоры с арендаторами, документооборот, заполнение площадей, не было пустых мест торговых

Интересными факторами повышения обслуживания стали:

- 1) В детском отделе клиенты могут брать вещи домой для ребенка, примерять и либо приносить обратно вещь, которая не подошла, либо отправлять сразу деньги.
- 2) Быстрое выполнение своих обязанностей и предоставление сервисных услуг.
- 3) Сильный фактор повышающий качество обслуживания это CRM система.

#### 4. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатами производственной проектно-технологической практики, являются формирование и развитие у студентов следующих профессиональных компетенций:

ОПК-1, ОПК-7, ПК-3, ПК-4.

Также, приобретены навыки исследователя, владеющего современным инструментарием науки, умеющего находить и интерпретировать научную информацию для использования в практической деятельности. Таким образом, можно сделать вывод, что поставленные задачи в ходе учебной практики были выполнены, цели достигнуты.

В ходе учебной практики данные компетенции были усвоены и применены, также было выполнено описание туристско-рекреационного потенциала территории, и выполнено индивидуальное задание в которых вышеприведенные компетенции были применены максимально эффективно.

#### СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

10. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ(ред.от03.05.2012) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации")
11. Джанджугазова, Е. А.Маркетинг туристских территорий: учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Джанджугазова. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 223с.
12. Дурович А.П. Маркетинг в туризме. – Киев: Издательский дом «Вильямс», 2014г. – 496с.
13. Ильин В.И. Потребление как дискурс. Гл. Туристический продукт. –СПб: Интерсоцис, 2015. –334с.
14. Инновационный маркетинг: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. В. Карпова [и др.]; под ред. С. В. Карповой. – М.: Издательство Юрайт, 2018. –457с.
15. Интернет-маркетинг: учебник для академического бакалавриата / О. Н. Жильцова [и др.]; под общ. ред. О. Н. Жильцовой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. –301с.
16. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии: учебник и практикум для академического бакалавриата / О. Д. Коль. – М.: Издательство Юрайт, 2018. –355с.
17. Морозов М.А. Информационные технологии в социально- культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – 4-е изд., стереотип - М.: Издательский центр «Академия», 2015. –240с.
18. Морозов, М. А. Экономика организации туризма: учебник для академического бакалавриата / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. –291с.

#### 5. Критерии оценивания:

##### Оценивание письменного отчета по практике

Количество во баллов	Показатели	Критерии
50-60	1. Самостоятельность выполнения; 2. Полнота выполнения отчета; 3. Формальная правильность выполнения; 4. Соблюдение принципа «соответствия» в работе (соответствие различных составляющих (частей) работы друг другу);	Задание выполнено самостоятельно и полностью (в работе присутствуют и раскрыты все необходимые её составляющие (пункты, части, разделы)); студент не допустил формальных ошибок; в работе соблюдается принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами); материал работы изложен последовательно (логично), как в целом, так и в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней корректно оформлены в соответствии с требованиями ГОСТов и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание без ошибок.
35-49	5. Последовательность и структурированность выполнения; 6. Корректность оформления отчета 7. Уровень подготовленности обучающегося к решению исследовательских задач	Задание выполнено в основном самостоятельно и полностью (в работе присутствуют и раскрыты все необходимые её составляющие (пункты, части, разделы)); но студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами), но есть незначительные несоответствия; материал работы изложен последовательно (логично), как в целом, так и в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней оформлены в соответствии с требованиями ГОСТов и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ, но есть незначительные единичные ошибки. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с незначительными ошибками.
20-34		Работа выполнена с невысоким процентом самостоятельности; задание выполнено не полностью (в работе отсутствуют или не раскрыты как минимум одна из необходимых её составляющих (пунктов, частей, разделов)); студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами), но есть незначительные несоответствия; имеются не последовательности в изложении материала, либо в целом, либо в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней оформлены в основном в соответствии с требованиями ГОСТов и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ, но допущены существенные и/или многочисленные ошибки. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с многочисленными несущественными и/или 2-4 существенными и/или 1-3 принципиальными ошибками.
0-19		Задание практически не выполнено или выполнено только частично: Работа выполнена с низким процентом



		<p>самостоятельности; в работе отсутствуют или не раскрыты две и более необходимых её составляющих (пунктов, частей, разделов); студент допустил многочисленные формальные ошибки; в работе не соблюдается принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами); изложение материала не последовательно либо в целом, либо в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней оформлены не в соответствии с требованиями ГОСТ и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ.</p> <p>Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с многочисленными и существенными и/или принципиальными ошибками.</p>
--	--	--

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный университет»  
Институт географии

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол №6  
от «27» апреля 2021 г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
**Организационно-управленческая практика**

**Направление подготовки**  
**43.03.01**  
**Сервис**

**Профиль: Социально-культурный сервис и туризм**

Форма обучения: очная

Барнаул 2021

Составители:

Прудникова Н.Г., к.г.н., доцент кафедры

### **Визирование программы для исполнения в очередном учебном году**

Программа практики пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании ученого совета ИНГЕО протокол №11 от «25» июня 2021г. Внесены следующие изменения и дополнения: скорректированы тематика и содержание индивидуальных заданий, обновлены компетенции.

## 1. Вид практики, способы и формы ее проведения

**Вид практики:** производственная.

**Тип практики:** Организационно-управленческая практика

**Способ проведения производственной практики:** стационарная, выездная.

**Форма проведения:** дискретная по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практик каждого вида (совокупности видов) практики.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ОПОП

### Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональных компетенций (ОПК)	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Знает основные функции управления сервисной деятельностью предприятий санаторно-курортного и рекреационного сервиса и их структурных подразделений. ОПК-2.2. Использует при решении профессиональных задач основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса.
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса ОПК-3.2. Использует основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 при решении профессиональных задач. ОПК-3.3. Владеет навыками организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон в сфере сервиса.
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Знает основные методы исследования рынка и продвижения сервисных продуктов. ОПК-4.2. Умеет осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка. ОПК-4.3. Владеет навыками разработки рекомендаций по продвижению сервисных продуктов по основным маркетинговым направлениям.

### Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения в выбранных типах задач профессиональной деятельности выпускников

Типы задач профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
организационно-управленческий	ПК-1. Способен управлять процессами в сервисной организации с учетом требований потребителя	ПК-1.1. Знает системы управления взаимоотношений с клиентами ПК-1.2. Умеет анализировать процессы управления в сервисной организации

		ПК-1.3. Владеет навыками управления в сервисной организации с учетом требований потребителя.
проектный	ПК-3. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии
проектный	ПК-5.Способен организовывать деятельность по управлению проектами на предприятиях сервиса	ПК-5.1. Знает технологию проектирования процессов предоставления услуг предприятий сервиса и туризма ПК-5.2. Умеет определять цель и выбор программы предоставления услуг ПК-5.3. Владеет навыками проектирования процессов экскурсионных и сервисных услуг на предприятиях сервиса и туризма

### 3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная (организационно-управленческая) практика относится к обязательной части блока 2 «Практика» основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО) по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

### 4. Объем практики

Объем практики составляет 9 зачетных единиц (324 часа). Продолжительность практики 2 недели в 6 семестре.

### 5. Порядок организации и содержание практики

Разделы(этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	Знакомство с программой практики Ознакомительная лекция Инструктаж по технике безопасности Изучение нормативно-методической литературы и других информационных источников. Выдача индивидуального задания.	Индивидуальное задание.
Основной этап	- Составить перечень основных направлений деятельности сервисного предприятия: основные виды услуг, организация маркетинговой деятельности предприятия, организация продвижения сервисных услуг. - Проанализировать состав основных потребителей сервисных услуг, уровень цен на оказываемые услуги, технологии продажи сервисных услуг. - Рассмотреть эффективность деятельности сервисного предприятия, в том числе с использованием компьютерных технологий и математических методов. - Проанализировать, какие и как используются методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников сервисного предприятия. - Провести маркетинговые исследования рынка, потребителей, а также конкурентов сервисного предприятия.	Индивидуальное задание.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Изучить формирование каналов сбыта сервисных услуг, а также их продвижение.</li> <li>- Рассчитать, оценить и проанализировать основные производственно-экономические показатели сервисного предприятия.</li> <li>- Проанализировать требования клиентов и анализ мотивации спроса на реализуемые сервисные услуги.</li> <li>- Использовать аналитические методы в процессе осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности при проведении исследований сервисной деятельности и проектировании сервисных услуг.</li> <li>- Разработать собственную сервисную услугу</li> <li>- Выполнение индивидуального задания.</li> <li>- Самостоятельная работа.</li> </ul>	
Заключительный этап	Написание отчета. Самостоятельная работа.	Отчет

### **6. Формы отчетности по практике**

После прохождения практики студент должен предоставить письменный отчет по практике.

Отчет содержит разделы:

- введение;
- материалы и методы;
- общая характеристика района исследований;
- результаты работы;
- обсуждение результатов;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.
- Характеристика с места прохождения практики (только в случае прохождения практики в профильных организациях), с обязательным указанием факта ознакомления с инструкциями по охране труда и технике безопасности.

Во введении указывается цель и задачи работы, и, при наличии, практическая значимость работы (заключается в возможности использовать результаты исследования в практической деятельности исследуемого объекта). Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Все разделы должны быть логически связаны между собой. Следует обращать особое внимание на логические переходы от одного раздела к другому, от параграфа к параграфу, а внутри параграфа – от вопроса к вопросу. Выводы должны быть четкими, понятными и доказательными, логически вытекать из содержания разделов (глав) работы. В конце отчета необходимо привести список использованной литературы. Список использованной литературы должен быть оформлен в соответствии методическими рекомендациями кафедры. На все приводимые литературные источники должны быть ссылки в работе с указанием номеров страниц. В приложения рекомендуется включать материалы, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты. Также в приложения необходимо выносить расчетные материалы (при значительном объеме).

**Итоговой** формой контроля по практике является дифференцированный «зачет» (зачет с оценкой). Итоговая оценка выставляется преподавателем, осуществляющим руководство производственной (организационно-управленческой) практикой.

### **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

## обучающихся по практике

Приведен в приложении к программе практики (Приложение 1).

### 8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

#### Основная литература:

1. *Казакевич, Т. А.* Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — (Серия: Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5. То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>
2. *Кулибанова, В. В.* Маркетинг в сервисе: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 259 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8765-2. То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221>
3. *Кравченко, А. И.* Методология и методы социологических исследований в 2 ч. Часть 1: учебник для академического бакалавриата / А. И. Кравченко. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 280 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00063-4. То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/3E3F5B55-EB65-4E57-B9D0-379CF60341A9>

#### Дополнительная литература:

1. *Курочкина, А. Ю.* Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8. То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>
2. *Панина, З.И.* Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. - 2-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 244 с.: табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01984-5; то же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=419566>
3. *Загорская, Л.М.* Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие/ Л.М. Загорская; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск: НГТУ, 2013. - 78 с. - ISBN 978-5-7782-2239-7; [Электронный ресурс].- URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892>

#### Электронные ресурсы:

- Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
- Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>
- Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>;
- Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>;
- Электронная библиотека IQlib: <http://www.iqlib.ru/>;
- Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>
- Обучающимся могут быть использованы информационные ресурсы научных учреждений, таких как:
- Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>;
- Университетская информационная система России (УИС России): <http://uisrussia.msu.ru/>

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения информационных справочных систем**

В рамках производственной (организационно-управленческой) практики используются:

- диалоговые технологии, связанные с созданием коммуникативной среды, расширением пространства сотрудничества в ходе постановки и решения профессиональных задач;
- технология профессиональной социализации, направленная на создание профессионально-ориентированной среды, организации продуктивного общения в процессе овладения будущей профессией и организации преемственной практики;
- информационные технологии, позволяющие эффективно организовать самостоятельную работу, индивидуализировать процесс обучения, активизировать познавательную деятельность обучающихся;
- система «Антиплагиат.ВУЗ» предоставляющая возможность проверки своей работы на наличие заимствований, предоставляющая после проверки отчет о проценте уникальности работы и список источников цитирования с долей в тексте (проверить работы можно на кафедре РГТиРМ) [http://www.asu.ru/inform/services\\_ui/antiplagiat](http://www.asu.ru/inform/services_ui/antiplagiat)

### **Перечень программного обеспечения:**

- Microsoft Windows 7, № лицензии 60674416(бессрочная);
- Microsoft Office 2010, № лицензии 60674416(бессрочная);
- AcrobatReader (Условия использования по ссылке [http://www.images.adobe.com/content/dam/Adobe/en/legal/servicetou/Acrobat\\_com\\_Additional\\_TOU-en\\_US-20140618\\_1200.pdf](http://www.images.adobe.com/content/dam/Adobe/en/legal/servicetou/Acrobat_com_Additional_TOU-en_US-20140618_1200.pdf));
- Mozilla Firefox (Условия использования по ссылке <https://www.mozilla.org/en-US/about/legal/eula/>);
- Chrome (Условия использования по ссылке <http://www.chromium.org/chromium-os/licenses>).

## **10. Материально-техническая база необходимая для проведения практики**

Материально-техническим обеспечением проведения стационарной и выездной производственной организационно-управленческой практики в предприятии (организации) туристской индустрии необходимо наличие рабочего места в организации, оснащенного компьютерным и иным оборудованием для работы с документами и имеющим доступ к сети Интернет.

Материально-техническим обеспечением стационарной производственной организационно-управленческой практики, проводимой в Университете, являются помещения (аудитории), соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-исследовательских работ, оснащенных ПК с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду АлтГУ, в читальных залах научной библиотеки АлтГУ, лабораториях Института географии.

## **11. Организация практики для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов**

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения практики устанавливается с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Выбор мест прохождения практики для обучающихся с ОВЗ осуществляется с учетом состояния здоровья и требований по доступности для данной категории обучающихся.



При определении мест производственной (организационно-управленческой) практики для инвалидов и лиц с ОВЗ учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

Студентам из числа лиц указанных категорий, обучающимся по индивидуальному учебному плану, может быть установлен индивидуальный график прохождения практики.

Индивидуальная программа практики студента с ОВЗ и инвалида разрабатывается кафедрой, обеспечивающей соответствующий вид практики.

Руководитель практики студенту-инвалиду, студенту с ограниченными возможностями здоровья назначается из числа преподавателей, прошедших дополнительную подготовку по осуществлению инклюзивного образовательного процесса.

Применяется индивидуальный подход к прохождению практики, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств для воспроизведения.

По письменному заявлению обучающегося с инвалидностью и ОВЗ может быть предоставлены следующие условия для прохождения практики:

1) увеличена продолжительность практики по отношению к установленной продолжительности;

2) проведение практики для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющим ОВЗ, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении практики, либо разрешение выполнения программы практики в домашних условиях;

3) присутствие по месту прохождения практики ассистента (ассистентов), оказывающего обучающемуся (обучающимся) инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть, и оформить задание, общаться с руководителями от базы практики);

4) пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении практики с учетом их индивидуальных особенностей.

Форма проведения аттестации по итогам практики студента-инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. При необходимости студенту-инвалиду, лицу с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки отчета по практике. Проведение защиты отчета по практике студентом инвалидом, студентом с ограниченными возможностями здоровья допускается дистанционно, с использованием on-line или off-line технологий.

## **12. Методические рекомендации по организации и прохождению практики**

Перед началом практики руководитель(ли) практики проводит(ят) организационные собрания студентов.

Целью этих собраний является:

– объявление распределения студентов по местам прохождения практики и сроков проведения практики;

– знакомство с программой, целями и задачами практики;

– рекомендации по составлению отчетов по практике.

Контроль прохождения практики осуществляется руководителем практики. По окончании практики им проверяется отчет по практике, выполнение индивидуального задания и оценивается выполненная работа.

Аттестация по итогам практики проводится на основании защиты студентами оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета по практике, содержащего результаты выполнения индивидуальных заданий.

В отчете по практике отражается проделанная каждым студентом работа по направлениям, приведенным в программе практики, с обязательной характеристикой теоретических и методических подходов, использованных для выполнения работы, а также выводы и рекомендации. Отчет оформляется согласно требованиям и сдается на кафедру в печатном виде.

Отчет группы студентов по практике состоит из титульного листа, пояснительной записки и приложения. Титульный лист является первой страницей отчета и служит

источником информации об авторах, руководителях практики, месте и времени написания отчета. Пояснительная записка содержит: содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения.

Содержание представляет собой последовательное перечисление разделов (глав), подразделов (параграфов). Содержание должно включать все заголовки, имеющиеся в работе, в том числе список использованных источников и приложения.

Введение должно содержать сведения о целях и задачах практики, название организации, краткую историю ее создания, тип организации, направление деятельности, организационно-правовую форму и другие сведения об организации, полученные студентами в ходе ознакомления с организацией. Рекомендуемый объем введения должен составлять ориентировочно 2-3 страницы машинописного текста.

Основная часть пояснительной записки должна содержать текстовые материалы и числовые данные, раскрывающие всю тематику программы практики и направления научно-исследовательской работы. Рекомендуемый объем основной части должен составлять 20-30 страниц машинописного текста.

Заключение должно содержать краткие выводы и рекомендации по результатам прохождения практики и научно-исследовательской работы. Рекомендуемый объем - 2-3 страницы машинописного текста.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный университет»  
Институт географии  
Кафедра рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по производственной практике  
**Организационно-управленческая практика**

43.03.01 Сервис

Социально-культурный сервис и туризм  
(профиль/специализация)

Разработчики:

Доцент кафедры рекреационной географии,  
сервиса, туризма и гостеприимства

Н.Г. Прудникова

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1. Перечень формируемых компетенций:

- ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;
- ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;
- ПК-1. Способен управлять процессами в сервисной организации с учетом требований потребителя;
- ПК-3. Способен к осуществлению проектирования процессов предоставления услуг сервисного предприятия;
- ПК-5. Способен организовывать деятельность по управлению проектами на предприятиях сервиса.

### 2. Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля) / практики:

№ п/п	Контролируемые разделы практики	Код контролируемой компетенции (или её части)	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
1	Подготовительный этап	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ПК-1, ПК-3, ПК-5	<p>ОПК-2.1. Знает основные функции управления сервисной деятельностью предприятий санаторно-курортного и рекреационного сервиса и их структурных подразделений.</p> <p>ОПК-2.2. Использует при решении профессиональных задач основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса.</p> <p>ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса</p> <p>ОПК-3.2. Использует основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 при решении профессиональных задач.</p> <p>ОПК-3.3. Владеет навыками организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон в сфере сервиса.</p> <p>ОПК-4.1. Знает основные методы исследования рынка и продвижения сервисных продуктов.</p> <p>ОПК-4.2. Умеет осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка.</p> <p>ОПК-4.3. Владеет навыками разработки рекомендаций по продвижению сервисных продуктов по основным маркетинговым направлениям.</p> <p>ПК-1.1. Знает системы управления</p>	Индивидуальное задание

			<p>взаимоотношений с клиентами</p> <p>ПК-1.2. Умеет анализировать процессы управления в сервисной организации</p> <p>ПК-1.3. Владеет навыками управления в сервисной организации с учетом требований потребителя.</p> <p>ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации</p> <p>ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии</p> <p>ПК-5.1. Знает технологию проектирования процессов предоставления услуг предприятий сервиса и туризма</p> <p>ПК-5.2. Умеет определять цель и выбор программы предоставления услуг</p> <p>ПК-5.2. Владеет навыками проектирования процессов экскурсионных и сервисных услуг на предприятиях сервиса и туризма</p>	
2	Основной этап (учебный)	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ПК-1, ПК-3, ПК-5	<p>ОПК-2.1. Знает основные функции управления сервисной деятельностью предприятий санаторно-курортного и рекреационного сервиса и их структурных подразделений.</p> <p>ОПК-2.2. Использует при решении профессиональных задач основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса.</p> <p>ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса</p> <p>ОПК-3.2. Использует основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 при решении профессиональных задач.</p> <p>ОПК-3.3. Владеет навыками организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон в сфере сервиса.</p> <p>ОПК-4.1. Знает основные методы исследования рынка и продвижения сервисных продуктов.</p> <p>ОПК-4.2. Умеет осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка.</p> <p>ОПК-4.3. Владеет навыками разработки рекомендаций по продвижению сервисных продуктов по основным маркетинговым направлениям.</p> <p>ПК-1.1. Знает системы управления взаимоотношений с клиентами</p> <p>ПК-1.2. Умеет анализировать процессы управления в сервисной организации</p> <p>ПК-1.3. Владеет навыками управления в сервисной организации с учетом</p>	Индивидуальное задание

			<p>требований потребителя.</p> <p>ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации</p> <p>ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии</p> <p>ПК-5.1. Знает технологию проектирования процессов предоставления услуг предприятий сервиса и туризма</p> <p>ПК-5.2. Умеет определять цель и выбор программы предоставления услуг</p> <p>ПК-5.3. Владеет навыками проектирования процессов экскурсионных и сервисных услуг на предприятиях сервиса и туризма</p>	
3	Заключительный этап	ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ПК-1, ПК-3, ПК-5	<p>ОПК-2.1. Знает основные функции управления сервисной деятельностью предприятий санаторно-курортного и рекреационного сервиса и их структурных подразделений.</p> <p>ОПК-2.2. Использует при решении профессиональных задач основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса.</p> <p>ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса</p> <p>ОПК-3.2. Использует основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 при решении профессиональных задач.</p> <p>ОПК-3.3. Владеет навыками организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон в сфере сервиса.</p> <p>ОПК-4.1. Знает основные методы исследования рынка и продвижения сервисных продуктов.</p> <p>ОПК-4.2. Умеет осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка.</p> <p>ОПК-4.3. Владеет навыками разработки рекомендаций по продвижению сервисных продуктов по основным маркетинговым направлениям.</p> <p>ПК-1.1. Знает системы управления взаимоотношений с клиентами</p> <p>ПК-1.2. Умеет анализировать процессы управления в сервисной организации</p> <p>ПК-1.3. Владеет навыками управления в сервисной организации с учетом требований потребителя.</p> <p>ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации</p> <p>ПК-3.2. Умеет проектировать процессы</p>	отчет

			<p>предоставления услуг на сервисном предприятии  ПК-5.1. Знает технологию проектирования процессов предоставления услуг предприятий сервиса и туризма  ПК-5.2. Умеет определять цель и выбор программы предоставления услуг  ПК-5.3. Владеет навыками проектирования процессов экскурсионных и сервисных услуг на предприятиях сервиса и туризма</p>	
4	<p>Промежуточная аттестация по практике – дифференцированный зачет</p>	<p>ОПК-2,  ОПК-3,  ОПК-4,  ПК-1,  ПК-3,  ПК-5</p>	<p>ОПК-2.1. Знает основные функции управления сервисной деятельностью предприятий санаторно-курортного и рекреационного сервиса и их структурных подразделений.  ОПК-2.2. Использует при решении профессиональных задач основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса.  ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса  ОПК-3.2. Использует основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 при решении профессиональных задач.  ОПК-3.3. Владеет навыками организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон в сфере сервиса.  ОПК-4.1. Знает основные методы исследования рынка и продвижения сервисных продуктов.  ОПК-4.2. Умеет осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка.  ОПК-4.3. Владеет навыками разработки рекомендаций по продвижению сервисных продуктов по основным маркетинговым направлениям.  ПК-1.1. Знает системы управления взаимоотношений с клиентами  ПК-1.2. Умеет анализировать процессы управления в сервисной организации  ПК-1.3. Владеет навыками управления в сервисной организации с учетом требований потребителя.  ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации  ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии  ПК-5.1. Знает технологию проектирования процессов</p>	<p>Отчет</p>

			<p>предоставления услуг предприятий сервиса и туризма</p> <p>ПК-5.2. Умеет определять цель и выбор программы предоставления услуг</p> <p>ПК-5.3. Владеет навыками проектирования процессов экскурсионных и сервисных услуг на предприятиях сервиса и туризма</p>	
--	--	--	--	--

### 3. Типовые оценочные средства, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по практике:

#### ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ

##### ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО-1: индивидуальное задание.

**1. Цель:** Закрепление теоретических знаний, наработка навыков проектно-технологической деятельности в сфере туризма, формирование умений:

- правильно выявлять, формулировать и конкретизировать проблему, на решение которой будет направлено конкретное научное исследование студента;
- обоснованно и продуманно направлять и организовывать свою профессиональную деятельность в процессе прохождения практики на предприятии

**2. Контролируемый раздел дисциплины (модуля):** Подготовительный этап, основной этап.

##### 3. Проверяемые компетенции (код): ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ПК-1, ПК-3, ПК-5

##### 4. Индикаторы достижения:

- ОПК-2.1. Знает основные функции управления сервисной деятельностью предприятий санаторно-курортного и рекреационного сервиса и их структурных подразделений.
- ОПК-2.2. Использует при решении профессиональных задач основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса.
- ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса
- ОПК-3.2. Использует основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 при решении профессиональных задач.
- ОПК-3.3. Владеет навыками организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон в сфере сервиса.
- ОПК-4.1. Знает основные методы исследования рынка и продвижения сервисных продуктов.
- ОПК-4.2. Умеет осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка.
- ОПК-4.3. Владеет навыками разработки рекомендаций по продвижению сервисных продуктов по основным маркетинговым направлениям.
- ПК-1.1. Знает системы управления взаимоотношений с клиентами
- ПК-1.2. Умеет анализировать процессы управления в сервисной организации
- ПК-1.3. Владеет навыками управления в сервисной организации с учетом требований потребителя.
- ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации
- ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии
- ПК-5.1. Знает технологию проектирования процессов предоставления услуг предприятий сервиса и туризма
- ПК-5.2. Умеет определять цель и выбор программы предоставления услуг
- ПК-5.3. Владеет навыками проектирования процессов экскурсионных и сервисных услуг на предприятиях сервиса и туризма.

##### 5. Пример оценочного средства:

Перечень индивидуальных заданий. Изучение рынка сервисных услуг на предприятиях Алтайского края и г. Барнаула

1. Рассмотреть рынка сервисных услуг на предприятиях Алтайского края и г. Барнаула. По выбору студента подготовить информацию об одном сервисном предприятии: история возникновения и развития, структура, функции, значение .
2. Изучить спектр услуг предоставляемых сервисным предприятием.
3. Провести анализ целевой аудитории; дать оценку оказания сервисных услуг по разным источникам.
4. Определить цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы



- сервиса, используя основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса.
5. Ознакомится с основными стандартами качества в сфере сервиса и изучить положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 и как они внедряются на исследуемом предприятии сервиса.
  6. Проанализировать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
  7. Провести маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов на исследуемом предприятии сервиса с использованием основных методов продаж услуг, в том числе онлайн.
  8. Изучить основные маркетинговые направления по продвижению сервисных продуктов.
  9. Провести анализ основных процессов в сервисной организации и управлять ими с учетом требований потребителя с использованием методов при проектировании процессов предоставления услуг на сервисном предприятии.
  10. Разработать и предложить организационно-управленческий проект предоставления услуг на сервисном предприятии, с использованием методов по управлению проектами при организации деятельности на предприятиях сервиса.

## 6. Критерии оценивания:

Оценивание формулировок индивидуальных заданий на практику

Количество во баллах	Показатели	Критерии
5	1. Самостоятельность выполнения; 2. Полнота выполнения практического задания;	Задание выполнено самостоятельно и полностью; студент не допустил формальных ошибок; в формулировках соблюдается принцип «соответствия». Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание без ошибок.
4	3. Формальная правильность формулировок; 4. Соблюдение принципа «соответствия»	Задание выполнено в основном самостоятельно и полностью; но студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия», но есть незначительные несоответствия. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с незначительными ошибками.
2-3	(соответствие формулировок заданий теме, цели и задачам научно-исследовательской работы студента, а также основным направлениям деятельности предприятия)	Задание выполнено с невысоким процентом самостоятельности; задание выполнено не полностью; студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия», но есть незначительные несоответствия. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с многочисленными несущественными и/или 2-4 существенными и/или 1-3 принципиальными ошибками.
0-1		Задание практически не выполнено или выполнено только частично: Задание выполнено с низким процентом самостоятельности и полноты; студент допустил многочисленные формальные ошибки; в работе не соблюдается принцип «соответствия». Таким образом, студент не выполнил или выполнил предложенное практическое задание с многочисленными и существенными и/или принципиальными ошибками.

## 7. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

1. Выявление проблем структуры управления на предприятии.

2. Определение эффективности и экономичности структуры управления.
3. Рекомендации по совершенствованию организационной системы управления.
4. Регламентирование и контролирование процессов обслуживания.
5. Организация функциональных процессов с применением стандартов в сервисной деятельности.
6. Разработка стандартов организации и методов контроля и оценки качества услуг.
7. Приемы работы с жалобами потребителей.
8. Методы маркетинговых исследований, приемов эффективных продаж услуги, рекламы.
9. Методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления услуг, выбор оптимальных методов.
10. Цикл формирования услуг предприятия сервиса.
11. Социально-культурная деятельность: основные понятия, принципы, подсистемы и функции
12. Роль культуры в процессе социализации личности
13. Социально-культурная сфера деятельности как общественная система
14. Семья как социокультурная среда воспитания и развития личности
15. Технологические основы социально-культурной деятельности
16. Технологии культурно-досуговой деятельности
17. Методические основы культурно-досуговой деятельности
18. Дифференцированный подход в процессе организации досуга для лиц с ограниченными возможностями
19. Управление в социально-культурной сфере
20. Организация досуга за рубежом
21. Социальная и культурно-досуговая работа с инвалидами за рубежом
22. Особенности исторического пути России и формирование государственной стратегии социокультурного управления.
23. Особенности управления, финансирования социально-культурной сферы в отдельных странах.
24. Функции субъектов Российской Федерации в стратегии социокультурного управления.
25. Финансово-экономические основы культурной политики государства.
26. Функции органов местного самоуправления в стратегии социокультурного управления.
27. Социально-культурное программирование как поиск рациональных путей решения социально-культурных проблем.
28. Стратегия социокультурного управления региона как предмет политики и практики.

## **ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРАКТИКЕ**

### **1. Форма проведения промежуточной аттестации: дифференцированный зачет**

**2. Процедура проведения:** аттестация по итогам практики проводится на основании оформленного в соответствии с требованиями, установленными программой практики отчета по практике, в котором руководителем практики выставляется оценка. По итогам аттестации выставляется дифференцированный зачет (зачет с оценкой).

Цель: Проверка сформированности умения, исходя из постановки проблемы исследования, выявлять, оценивать и обосновывать ее актуальность, корректно формулировать тему и цель исследования, намечать варианты решения и выбирать оптимальный. Проверка навыков определения объекта и предмета исследования, правильного формулирования задач исследования, а также выбора наиболее эффективных теоретико-методологических оснований и методов исследования. Проверка навыков проведения самостоятельного исследования (отбора и критического анализа) практического материала и способности делать самостоятельные выводы по его результатам. Проверка навыков использования технологических новаций и специализированных программных продуктов в туристской сфере, а также способности обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сфере туризма с соблюдением требований безопасного обслуживания потребителей туристских услуг. Проверка способности разрабатывать и реализовывать проекты, направленные на развитие туристской организации, а также способности разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно – коммуникативных технологий. Проверка способности работать со статистической информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием

современного программного обеспечения. Проверка сформированности навыков разработки экскурсионных программ и программ туристских маршрутов для групповых и индивидуальных туров. Проверка сформированности навыков поиска и анализа соответствующей научной литературы, корректного составления и оформления списка литературы по теме исследования.

КИМ (контрольно-измерительные материалы) включают:

- письменный отчет по практике,

**3. Проверяемые компетенции (код):** ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ПК-1, ПК-3, ПК-5

**4. Индикаторы достижения:**

- ОПК-2.1. Знает основные функции управления сервисной деятельностью предприятий санаторно-курортного и рекреационного сервиса и их структурных подразделений.
- ОПК-2.2. Использует при решении профессиональных задач основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса.
- ОПК-3.1. Знает основные стандарты качества в сфере сервиса
- ОПК-3.2. Использует основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 при решении профессиональных задач.
- ОПК-3.3. Владеет навыками организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон в сфере сервиса.
- ОПК-4.1. Знает основные методы исследования рынка и продвижения сервисных продуктов.
- ОПК-4.2. Умеет осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка.
- ОПК-4.3. Владеет навыками разработки рекомендаций по продвижению сервисных продуктов по основным маркетинговым направлениям.
- ПК-1.1. Знает системы управления взаимоотношений с клиентами
- ПК-1.2. Умеет анализировать процессы управления в сервисной организации
- ПК-1.3. Владеет навыками управления в сервисной организации с учетом требований потребителя.
- ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации
- ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии
- ПК-5.1. Знает технологию проектирования процессов предоставления услуг предприятий сервиса и туризма
- ПК-5.2. Умеет определять цель и выбор программы предоставления услуг
- ПК-5.3. Владеет навыками проектирования процессов экскурсионных и сервисных услуг на предприятиях сервиса и туризма.

**5. Пример оценочного средства:** письменный отчет по практике.

В отчете по производственной организационно-управленческой практики отражается проделанная студентом работа по направлениям, приведенным в программе практики, с обязательной характеристикой теоретических и методических подходов, использованных для выполнения работы, а также выводы и рекомендации. Отчет оформляется согласно требованиям и сдается на кафедру в печатном виде.

Отчет студента по практике состоит из титульного листа, пояснительной записки и приложения. Титульный лист является первой страницей отчета и служит источником информации об авторе, руководителях практики, месте и времени написания отчета. Пояснительная записка содержит: содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения.

Содержание представляет собой последовательное перечисление разделов (глав), подразделов (параграфов). Содержание должно включать все заголовки, имеющиеся в работе, в том числе список использованных источников и приложения.

Введение должно содержать сведения о целях и задачах практики, название организации, краткую историю ее создания, тип организации, направление деятельности, организационно-правовую форму и другие сведения об организации, полученные студентом в ходе ознакомления с организацией. Рекомендуемый объем введения должен составлять ориентировочно 2-3 страницы машинописного текста.

Основная часть пояснительной записки должна содержать текстовые материалы и числовые данные, раскрывающие всю тематику программы практики и направления научно-исследовательской работы. Рекомендуемый объем основной части должен составлять 10-15 страниц машинописного текста.

Заключение должно содержать краткие выводы и рекомендации по результатам прохождения практики и научно-исследовательской работы. Рекомендуемый объем - 2-3 страницы машинописного текста.

Список использованной литературы должен содержать сведения об источниках информации, использованных в ходе прохождения практики и написания отчета, оформленный в соответствии с требованиями и правилами составления библиографических ссылок.

Приложения включают различные документы или их копии (акты проверок, справки, балансы, карты, а также таблицы вспомогательных цифровых данных, нормативную документацию и др.), которые способствуют пониманию излагаемого материала, но по каким-либо причинам не могут быть включены в пояснительную записку.

#### **Пример отчета:**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Алтайский государственный университет»  
Институт географии  
Кафедра рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства

### ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Выполнила студентка  
\_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы  
ФИО

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
Руководитель практики  
ФИО

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
Отчет защищен  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.  
Оценка \_\_\_\_\_

Барнаул 2021

### СОДЕРЖАНИЕ

#### ВВЕДЕНИЕ

- 1 Цели и задачи производственной практики
2. Анализ сервисных предприятий г. Барнаула
3. Содержание индивидуального задания по производственной практике

#### 4. Основные результаты прохождения производственной практики Список используемых источников и литературы

##### ВВЕДЕНИЕ

В соответствии с учебным планом 43.03.01 «Сервис», студенты проходят производственную практику, на \_\_\_ курсе, в \_\_\_ семестре продолжительностью \_\_\_ дней ( часов).

Производственная практика проводилась стационарно, в г. Барнауле.

В ходе практики студентами изучалась деятельность сервисных предприятий Алтайского края. Также перед каждым студентом ставилась задача выполнить индивидуальное задание, которое было выдано руководителем практики и содержало вопрос из курса, усвоенного студентом.

##### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Целями производственной практики, являются формирование у бакалавров профессиональных компетенций, направленных на закрепление и углубление теоретической подготовки, приобретение навыков оценки сервисных предприятий региона, овладение умениями и навыками самостоятельно представлять и докладывать результаты научно-исследовательских работ.

Задачами производственной практики являются:

- закрепление и углубление знаний, полученных в результате освоения курсов за год;
- овладение элементами научно-исследовательской работы и правилами оформления полученных результатов;
- повышение качества коммуникативных, включая речевые, умений в рамках подготовки к публичному выступлению по теме работы с целью представления результатов исследования
- создание письменного научного отчета, включая графический материал, приобретение опыта логичного изложения результатов исследования в письменной форме и последующего его доклада в устной.

##### 3. СОДЕРЖАНИЕ ИНДИВИДУАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Введение является вступительной частью отчета по организационно-управленческой практики, в которой отражаются:

- роль и место объекта практики в индустрии туризма и сервиса города, региона;
- цель и задачи прохождения практики;
- объект и предмет исследования (объектом является предприятие или организация, на котором проходит практика; предметом исследования, как правило, являются экономические отношения между хозяйствующими субъектами).

Основная часть отчета по практике содержит три основных раздела.

Первый раздел «Организационно-экономическая и кадровая характеристика предприятия» содержит:

- наименование предприятия, форму собственности, род деятельности, когда и кем образовано, сведения о реорганизациях;
- юридический и фактический адрес;
- основные виды деятельности;
- полный перечень оказываемых услуг и их подробное описание;
- характеристика организационной структуры управления, с описанием деятельности основных структурных подразделений;
- правила внутреннего распорядка предприятия;
- социально-демографические характеристики персонала организации;
- методы управления персоналом, применяемые в организации;

- характеристика основных финансово-экономических показателей (выручка, прибыль, затраты, объемы продаж (обслуживания), характеристика продукта и его ассортимент и др.);
- характеристика сбытовой сети туристского или сервисного предприятия;
- бонусные программы и поощрения для посредников и пр.

Второй раздел «Анализ внешней и внутренней среды предприятия»/ «Технология процесса оказания услуг предприятием» содержит следующие элементы:

- маркетинговая деятельность предприятия;
- особенности формирования и продвижения туристского продукта;
- программы обслуживания потребителей (туристов) – типовая программа или по конкретному запросу в ходе практики;
- партнерские отношения и договоры при организации обслуживания туристов по программе;
- мероприятия по продвижению туристского или сервисного продукта на примере составленной программы обслуживания и с учетом плана маркетинга туристского или сервисного предприятия;
- основные и потенциальные конкуренты предприятия;
- сильные и слабые стороны деятельности предприятия;
- возможности и угрозы в деятельности предприятия;
- процесс обслуживания клиентов;
- основные этапы процесса обслуживания;
- характеристика подразделений предприятия, участвующих в процессе обслуживания и пр.

Третьим разделом отчета по организационно-управленческой практике является индивидуальное задание. Индивидуальное задание на весь период производственной практики разрабатывается и выдается обучающемуся его руководителем практики от кафедры управления персоналом, сервиса и туризма и согласуется с руководителем практики от профильной организации. Выполнение индивидуального задания является основным пунктом программы практики. В ходе практики происходит выполнение функциональных обязанностей работника предприятия, выполняемые в это время задания могут являться индивидуальным заданием.

Темы индивидуальных заданий формируются, исходя из потребностей и задач предприятия, при необходимости согласуются с руководителем практики от кафедры управления персоналом, сервиса и туризма.

Примерные индивидуальные задания:

Разработка рекламной кампании предприятия индустрии сервиса;

Сбор статистической информации по конкретным направлениям деятельности предприятий индустрии сервиса;

Разработка новой либо совершенствование существующей услуги предприятия индустрии сервиса.

Выполненное индивидуальное задание в процессе прохождения организационно-управленческой практики подробно описывается в отчете по практике. Возможно приложение к отчету документов, подтверждающих выполнение конкретного индивидуального задания (например, копия договора, рекламные проспекты, фотографии и пр.).

В заключении практикантом делается вывод о конкурентоспособности предприятия индустрии туризма и сервиса, соответствии применяемых на предприятии управленческих процессов современным требованиям. При необходимости даются рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия. По итогам организационно-управленческой практики студентом намечаются направления дальнейших исследований и самостоятельной работы с учетом выявленных в ходе практики потребностей и задач предприятий индустрии туризма и сервиса.

В качестве приложений к отчету по организационно-управленческой практике могут прилагаться:

- копии учредительных документов, устава предприятия;
- цены на услуги предприятия индустрии сервиса.

Все материалы прикладываются к отчёту и аккуратно подшиваются.

Достоинством отчёта по организационно-управленческой практике является наличие аналитического материала, полнота освещения вопросов, наличие первичных форм отчётности в приложении, глубокое знание предмета защиты.

Анализ должен содержать изложение всех вопросов, представленных в индивидуальном задании, программе практики, а также вопросов, дополнительно поставленных руководителем как от профильной организации так и от университета. Отчёт о прохождении организационно-управленческой практики должен не только по содержанию, но и по форме отвечать предъявленным требованиям.

#### 4. ОСНОВНЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатами производственной проектно-технологической практики, являются формирование и развитие у студентов следующих профессиональных компетенций:

ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ПК-1, ПК-3, ПК-5.

Также, приобретены навыки исследователя, владеющего современным инструментарием науки, умеющего находить и интерпретировать научную информацию для использования в практической деятельности. Таким образом, можно сделать вывод, что поставленные задачи в ходе учебной практики были выполнены, цели достигнуты.

В ходе учебной практики данные компетенции были усвоены и применены, также было выполнено описание туристско-рекреационного потенциала территории, и выполнено индивидуальное задание в которых вышеприведенные компетенции были применены максимально эффективно.

##### СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

19. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ(ред.от03.05.2012) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации")
20. Джанджугазова, Е. А.Маркетинг туристских территорий: учебное пособие для академического бакалавриата / Е. А. Джанджугазова. – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 223с.
21. Дурович А.П. Маркетинг в туризме. – Киев: Издательский дом «Вильямс», 2014г. – 496с.
22. Ильин В.И. Потребление как дискурс. Гл. Туристический продукт.–СПб: Интерсоцис, 2015. –334с.
23. Инновационный маркетинг: учебник для бакалавриата и магистратуры / С. В. Карпова [и др.]; под ред. С. В. Карповой. – М.: Издательство Юрайт, 2018. –457с.
24. Интернет-маркетинг: учебник для академического бакалавриата / О. Н. Жильцова [и др.]; под общ. ред. О. Н. Жильцовой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. –301с.
25. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии: учебник и практикум для академического бакалавриата / О. Д. Коль. – М.: Издательство Юрайт, 2018. –355с.
26. Морозов М.А. Информационные технологии в социально- культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – 4-е изд., стереотип - М.: Издательский центр «Академия», 2015. –240с.
27. Морозов, М. А. Экономика организации туризма: учебник для академического бакалавриата / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. –291с.

#### 6. Критерии оценивания:

### Оценивание письменного отчета по практике

Количество баллов	Показатели	Критерии
50-60	1. Самостоятельность выполнения; 2. Полнота выполнения отчета; 3. Формальная правильность выполнения; 4. Соблюдение принципа «соответствия» в работе (соответствие различных составляющих (частей) работы друг другу);	Задание выполнено самостоятельно и полностью (в работе присутствуют и раскрыты все необходимые её составляющие (пункты, части, разделы)); студент не допустил формальных ошибок; в работе соблюдается принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами); материал работы изложен последовательно (логично), как в целом, так и в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней корректно оформлены в соответствии с требованиями ГОСТов и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание без ошибок.
35-49	5. Последовательность и структурированность выполнения; 6. Корректность оформления отчета 7. Уровень подготовленности обучающегося к решению исследовательских задач	Задание выполнено в основном самостоятельно и полностью (в работе присутствуют и раскрыты все необходимые её составляющие (пункты, части, разделы)); но студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами), но есть незначительные несоответствия; материал работы изложен последовательно (логично), как в целом, так и в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней оформлены в соответствии с требованиями ГОСТов и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ, но есть незначительные единичные ошибки. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с незначительными ошибками.
20-34		Работа выполнена с невысоким процентом самостоятельности; задание выполнено не полностью (в работе отсутствуют или не раскрыты как минимум одна из необходимых её составляющих (пунктов, частей, разделов)); студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами), но есть незначительные несоответствия; имеются не последовательности в изложении материала, либо в целом, либо в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней оформлены в основном в соответствии с требованиями ГОСТов и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ, но допущены существенные и/или многочисленные ошибки. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с многочисленными несущественными и/или 2-4 существенными и/или 1-3 принципиальными ошибками.
0-19		Задание практически не выполнено или выполнено только частично:



		<p>Работа выполнена с низким процентом самостоятельности; в работе отсутствуют или не раскрыты две и более необходимых её составляющих (пунктов, частей, разделов); студент допустил многочисленные формальные ошибки; в работе не соблюдается принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами); изложение материала не последовательно либо в целом, либо в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней оформлены не в соответствии с требованиями ГОСТ и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ.</p> <p>Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с многочисленными и существенными и/или принципиальными ошибками.</p>
--	--	--

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный университет»  
Институт географии

Утверждено:  
решением ученого совета Университета  
протокол №6  
от «27» апреля 2021 г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
**Преддипломная практика**

**Направление подготовки**  
**43.03.01**  
**Сервис**

**Профиль: Социально-культурный сервис и туризм**

Форма обучения: очная

Барнаул 2021

Составители:

Праздникова Н.Н., к.г.н., доцент кафедры

### **Визирование программы для исполнения в очередном учебном году**

Программа практики пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании ученого совета ИНГЕО протокол №11 от «25» июня 2021г. Внесены следующие изменения и дополнения: скорректированы тематика и содержание индивидуальных заданий, обновлены компетенции.

## 1. Вид практики, способы и формы ее проведения

**Вид практики:** производственная практика.

**Тип практики:** преддипломная практика.

**Способ проведения производственной преддипломной практики:**

Стационарный, выездной

**Форма проведения:** дискретная по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практик каждого вида (совокупности видов) практики.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ОПОП

### Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональных компетенций (ОПК)	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Экономика	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Знает основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ОПК-5.2. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности. ОПК-5.3. Владеет навыками экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.
Безопасность обслуживания	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. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, правила ОТ и ТБ. ОПК-7.2. Умеет разрабатывать рекомендации по безопасному обслуживанию и ОТ и ТБ. ОПК-7.3. Владеет навыками применения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

### Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения в выбранных типах задач профессиональной деятельности выпускников

Типы задач профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
Организационно-управленческий	ПК-2. Способен осуществлять организацию и проведение экспертизы и диагностики объектов сервиса	ПК-2.1. Знает методы управления сервисной организацией и диагностики объектов на предприятиях сервиса при проведении экспертизы ПК-2.2. Умеет планировать организацию экспертизы и диагностики объектов сервиса ПК-2.3. Владеет методикой диагностики объектов предприятий сервиса

проектный	ПК-3. Способен к осуществлению проектирования процессов предоставления услуг сервисного предприятия	ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии
проектный	ПК-5. Способен организовывать деятельность по управлению проектами на предприятиях сервиса	ПК-5.1. Знает технологию проектирования процессов предоставления услуг предприятий сервиса и туризма ПК-5.2. Умеет определять цель и выбор программы предоставления услуг ПК-5.3. Владеет навыками проектирования процессов экскурсионных и сервисных услуг на предприятиях сервиса и туризма

### 3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика относится к обязательной части блока 2 «Практика» основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО) по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

### 4. Объем практики

Объем практики составляет 6 зачетных единицы (216 часов). Продолжительность практики 4 недели в 8 семестре.

### 5. Порядок организации и содержания практики

Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	Ознакомление с программой практики и определение места прохождения практики. Знакомство с нормативно-правовой документацией и другими информационными источниками. Выдача индивидуального задания.	Индивидуальное задание
Основной этап	1. Разработка содержания ВКР: - Формулирование научных атрибутов работы (теоретической и практической актуальности исследования, объекта предмета, цели, задач, гипотез, теоретико- методологические основания). Выбор методов исследования. - Подготовка аналитического обзора по теме исследования. 2. Подготовка научной статьи по теме ВКР к публикации 3. Участие в студенческой научно-практической конференции с презентацией основных результатов проделанной научно- исследовательской работы в рамках ВКР. Выполнение индивидуального задания. Самостоятельная работа.	Индивидуальное задание.

Заключительный этап	Написание отчета. Самостоятельная работа.	отчет.
---------------------	---	--------

### 6. Формы отчетности по практике

После прохождения практики студент должен предоставить письменный отчет по практике.

Отчет содержит разделы:

- введение;
- материалы и методы;
- общая характеристика района исследований;
- результаты работы;
- обсуждение результатов;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.
- Характеристика с места прохождения практики (только в случае прохождения практики в профильных организациях), с обязательным указанием факта ознакомления с инструкциями по охране труда и технике безопасности.

Во введении указывается цель и задачи работы, и, при наличии, практическая значимость работы (заключается в возможности использовать результаты исследования в практической деятельности исследуемого объекта). Изложение материала должно быть последовательным и логичным. Все разделы должны быть логически связаны между собой. Следует обращать особое внимание на логические переходы от одного раздела к другому, от параграфа к параграфу, а внутри параграфа – от вопроса к вопросу. Выводы должны быть четкими, понятными и доказательными, логически вытекать из содержания разделов (глав) работы. В конце отчета необходимо привести список использованной литературы. Список использованной литературы должен быть оформлен в соответствии методическими рекомендациями кафедры. На все приводимые литературные источники должны быть ссылки в работе с указанием номеров страниц. В приложения рекомендуется включать материалы, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты. Также в приложения необходимо выносить расчетные материалы (при значительном объеме).

**Итоговой** формой контроля по практике является дифференцированный «зачет» (зачет с оценкой). Итоговая оценка выставляется преподавателем, осуществляющим руководство исследовательской практикой.

### 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Приведен в приложении к программе практики (Приложение 1).

### 8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

**Основная:**

1. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. - 185 с. -(Серия: Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5. То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

2. Кулибанова, В. В. Маркетинг в сервисе: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 259 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8765-2. То же [Электронный ресурс].  
- URL: <https://www.biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221>

3. Кравченко, А. И. Методология и методы социологических исследований в 2 ч. Часть 1: учебник для академического бакалавриата / А. И. Кравченко. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 280 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00063-4. То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/3E3F5B55-EB65-4E57-B9D0-379CF60341A9>

#### **Дополнительная:**

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8. То же [Электронный ресурс]. - URL:<https://www.biblio-online.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>

2. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. - 2-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 244 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01984-5; [Электронный ресурс]. - URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=419566>

3. Загорская, Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие/ Л.М. Загорская; Министерство образования и науки РФ, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск: НГТУ, 2013. 78 с. -ISBN 978-5-7782-2239-7; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892>

#### **Электронные ресурсы:**

- Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
  - Электронная библиотека диссертаций Российской Государственной библиотеки: <http://diss.rsl.ru/>;
  - Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>;
  - Электронный ресурс издательства Springer: <http://www.springerlink.com/>;
  - Электронная библиотека IQlib: <http://www.iqlib.ru/>;
  - Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>
  - Обучающимся могут быть использованы информационные ресурсы научных учреждений, таких как:
  - Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>;
- Университетская информационная система России (УИС России): <http://uisrussia.msu.ru/>

## **9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

В рамках практики используются:

- диалоговые технологии, связанные с созданием коммуникативной среды, расширением пространства сотрудничества в ходе постановки и решения профессиональных задач;
- технология профессиональной социализации, направленная на создание профессионально-ориентированной среды за счет использования компьютерных технологий, организации продуктивного общения в процессе овладения будущей профессией психолога и организации преемственной практики;

- информационные технологии, позволяющие эффективно организовать самостоятельную работу, индивидуализировать процесс обучения, активизировать познавательную деятельность обучающихся.

**Перечень программного обеспечения:**

- Microsoft Windows 7, № лицензии 60674416(бессрочная);
- Microsoft Office 2010, № лицензии 60674416(бессрочная);
- AcrobatReader (Условия использования по ссылке [http://www.wimages.adobe.com/content/dam/Adobe/en/legal/servicetou/Acrobat\\_com\\_Additional\\_TOU-en\\_US-20140618\\_1200.pdf](http://www.wimages.adobe.com/content/dam/Adobe/en/legal/servicetou/Acrobat_com_Additional_TOU-en_US-20140618_1200.pdf));
- Mozilla FireFox (Условия использования по ссылке <https://www.mozilla.org/en-US/about/legal/eula/>);
- Chrome (Условия использования по ссылке <http://www.chromium.org/chromium-os/licenses>).

**10. Материально-техническая база необходимая для проведения практики**

Материально-техническим обеспечением проведения стационарной и выездной производственной организационно-управленческой практики в предприятии (организации) туристской индустрии необходимо наличие рабочего места в организации, оснащенного компьютерным и иным оборудованием для работы с документами и имеющим доступ к сети Интернет.

Материально-техническим обеспечением стационарной производственной организационно-управленческой практики, проводимой в Университете, являются помещения (аудитории), соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-исследовательских работ, оснащенных ПК с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду АлтГУ, в читальных залах научной библиотеки АлтГУ, лабораториях Института географии.

**11. Организация практики для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) и инвалидов**

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения практики устанавливается с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Выбор мест прохождения практики для обучающихся с ОВЗ осуществляется с учетом состояния здоровья и требований по доступности для данной категории обучающихся.

При определении мест производственной практики для инвалидов и лиц с ОВЗ учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

Студентам из числа лиц указанных категорий, обучающимся по индивидуальному учебному плану, может быть установлен индивидуальный график прохождения практики.

Индивидуальная программа практики студента с ОВЗ и инвалида разрабатывается кафедрой, обеспечивающей соответствующий вид практики.

Руководитель практики студенту-инвалиду, студенту с ограниченными возможностями здоровья назначается из числа преподавателей, прошедших дополнительную подготовку по осуществлению инклюзивного образовательного процесса.

Применяется индивидуальный подход к прохождению практики, индивидуальные задания: рефераты, письменные работы и, наоборот, только устные ответы и диалоги, индивидуальные консультации, использование диктофона и других записывающих средств



для воспроизведения.

По письменному заявлению обучающегося с инвалидностью и ОВЗ может быть предоставлены следующие условия для прохождения практики:

1) увеличена продолжительность практики по отношению к установленной продолжительности;

2) проведение практики для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющим ОВЗ, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении практики, либо разрешение выполнение программы практики в домашних условиях;

3) присутствие по месту прохождения практики ассистента (ассистентов), оказывающего обучающемуся (обучающимся) инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть, и оформить задание, общаться с руководителями от базы практики);

4) пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении практики с учетом их индивидуальных особенностей.

Форма проведения аттестации по итогам практики студента-инвалида, лица с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. При необходимости студенту-инвалиду, лицу с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки отчета по практике. Проведение защиты отчета по практике студентом инвалидом, студентом с ограниченными возможностями здоровья допускается дистанционно, с использованием on-line или off-line технологий.

## **12. Методические рекомендации по организации и прохождению практики**

Перед началом практики руководитель(ли) практики проводит(ят) организационные собрания студентов.

Целью этих собраний является:

– объявление распределения студентов по местам прохождения практики и сроков проведения практики;

– знакомство с программой, целями и задачами практики;

– рекомендации по составлению отчетов по практике.

Контроль прохождения практики осуществляется руководителем практики. По окончании практики им проверяется отчет по практике, выполнение индивидуального задания и оценивается выполненная работа.

Аттестация по итогам практики проводится на основании защиты студентами оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета по практике, содержащего результаты выполнения индивидуальных заданий.

В отчете по практике отражается проделанная каждым студентом работа по направлениям, приведенным в программе практики, с обязательной характеристикой теоретических и методических подходов, использованных для выполнения работы, а также выводы и рекомендации. Отчет оформляется согласно требованиям и сдается на кафедре в печатном виде.

Отчет группы студентов по практике состоит из титульного листа, пояснительной записки и приложения. Титульный лист является первой страницей отчета и служит источником информации об авторах, руководителях практики, месте и времени написания отчета. Пояснительная записка содержит: содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения.

Содержание представляет собой последовательное перечисление разделов (глав), подразделов (параграфов). Содержание должно включать все заголовки, имеющиеся в работе, в том числе список использованных источников и приложения.

Введение должно содержать сведения о целях и задачах практики, название организации, краткую историю ее создания, тип организации, направление деятельности,

организационно-правовую форму и другие сведения об организации, полученные студентами в ходе ознакомления с организацией. Рекомендуемый объем введения должен составлять ориентировочно 2-3 страницы машинописного текста.

Основная часть пояснительной записки должна содержать текстовые материалы и числовые данные, раскрывающие всю тематику программы практики и направления научно-исследовательской работы. Рекомендуемый объем основной части должен составлять 20-30 страниц машинописного текста.

Заключение должно содержать краткие выводы и рекомендации по результатам прохождения практики и научно-исследовательской работы. Рекомендуемый объем - 2-3 страницы машинописного текста.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Алтайский государственный университет»  
Институт географии  
Кафедра рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по производственной практике  
**Преддипломная практика**

43.03.01 Сервис

Социально-культурный сервис и туризм  
(профиль/специализация)

Разработчики:

Доцент кафедры рекреационной географии,  
сервиса, туризма и гостеприимства

Н.Н. Праздникова

## ПАСПОРТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1. Перечень формируемых компетенций:

- ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы 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.
- ПК-2. Способен осуществлять организацию и проведение экспертизы и диагностики объектов сервиса.
- ПК-3. Способен к осуществлению проектирования процессов предоставления услуг сервисного предприятия.
- ПК-5. Способен организовывать деятельность по управлению проектами на предприятиях сервиса.

### 2. Планируемые результаты освоения дисциплины (модуля) / практики:

№ п/п	Контролируемые <u>разделы</u> практики	Код контролируемой компетенции (или её части)	Код и наименование индикатора достижения	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5
1	Подготовительный этап	ОПК-5, ОПК-7, ПК-2, ПК-3, ПК-5.	ОПК-5.1. Знает основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности ОПК-5.2. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности. ОПК-5.3. Владеет навыками экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности. ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, правила ОТ и ТБ. ОПК-7.2. Умеет разрабатывать рекомендации по безопасному обслуживанию и ОТ и ТБ. ОПК-7.3. Владеет навыками применения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. ПК-2.1. Знает методы управления сервисной организацией и диагностики объектов на предприятиях сервиса при проведении экспертизы ПК-2.2. Умеет планировать организацию экспертизы и диагностики объектов сервиса ПК-2.3. Владеет методикой диагностики объектов предприятий сервиса ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации	Индивидуальное задание

			<p>ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии</p> <p>ПК-5.1. Знает технологию проектирования процессов предоставления услуг предприятий сервиса и туризма</p> <p>ПК-5.2. Умеет определять цель и выбор программы предоставления услуг</p> <p>ПК-5.3. Владеет навыками проектирования процессов экскурсионных и сервисных услуг на предприятиях сервиса и туризма</p>	
2	Основной этап	ОПК-5, ОПК-7, ПК-2, ПК-3, ПК-5.	<p>ОПК-5.1. Знает основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности</p> <p>ОПК-5.2. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.</p> <p>ОПК-5.3. Владеет навыками экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p>ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, правила ОТ и ТБ.</p> <p>ОПК-7.2. Умеет разрабатывать рекомендации по безопасному обслуживанию и ОТ и ТБ.</p> <p>ОПК-7.3. Владеет навыками применения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.</p> <p>ПК-2.1. Знает методы управления сервисной организацией и диагностики объектов на предприятиях сервиса при проведении экспертизы</p> <p>ПК-2.2. Умеет планировать организацию экспертизы и диагностики объектов сервиса</p> <p>ПК-2.3. Владеет методикой диагностики объектов предприятий сервиса</p> <p>ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации</p> <p>ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии</p> <p>ПК-5.1. Знает технологию проектирования процессов предоставления услуг предприятий сервиса и туризма</p> <p>ПК-5.2. Умеет определять цель и выбор программы предоставления услуг</p> <p>ПК-5.3. Владеет навыками проектирования процессов экскурсионных и сервисных услуг на предприятиях сервиса и туризма</p>	Индивидуальное задание

3	Заключительный этап	ОПК-5, ОПК-7, ПК-2, ПК-3, ПК-5.	<p>ОПК-5.1. Знает основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности</p> <p>ОПК-5.2. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.</p> <p>ОПК-5.3. Владеет навыками экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p>ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, правила ОТ и ТБ.</p> <p>ОПК-7.2. Умеет разрабатывать рекомендации по безопасному обслуживанию и ОТ и ТБ.</p> <p>ОПК-7.3. Владеет навыками применения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.</p> <p>ПК-2.1. Знает методы управления сервисной организацией и диагностики объектов на предприятиях сервиса при проведении экспертизы</p> <p>ПК-2.2. Умеет планировать организацию экспертизы и диагностики объектов сервиса</p> <p>ПК-2.3. Владеет методикой диагностики объектов предприятий сервиса</p> <p>ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации</p> <p>ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии</p> <p>ПК-5.1. Знает технологию проектирования процессов предоставления услуг предприятий сервиса и туризма</p> <p>ПК-5.2. Умеет определять цель и выбор программы предоставления услуг</p> <p>ПК-5.3. Владеет навыками проектирования процессов экскурсионных и сервисных услуг на предприятиях сервиса и туризма</p>	Индивидуальное задание
4.	Промежуточная аттестация по практике – дифференцированный зачет (зачет с оценкой)	ОПК-5, ОПК-7, ПК-2, ПК-3, ПК-5.	<p>ОПК-5.1. Знает основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности</p> <p>ОПК-5.2. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.</p> <p>ОПК-5.3. Владеет навыками экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p>ОПК-7.1. Знает требования безопасного</p>	Отчет.

			<p>обслуживания потребителей сферы сервиса, правила ОТ и ТБ.  ОПК-7.2. Умеет разрабатывать рекомендации по безопасному обслуживанию и ОТ и ТБ.  ОПК-7.3. Владеет навыками применения нормативно- правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.  ПК-2.1. Знает методы управления сервисной организацией и диагностики объектов на предприятиях сервиса при проведении экспертизы  ПК-2.2. Умеет планировать организацию экспертизы и диагностики объектов сервиса  ПК-2.3. Владеет методикой диагностики объектов предприятий сервиса  ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации  ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии  ПК-5.1. Знает технологию проектирования процессов предоставления услуг предприятий сервиса и туризма  ПК-5.2. Умеет определять цель и выбор программы предоставления услуг  ПК-5.3. Владеет навыками проектирования процессов экскурсионных и сервисных услуг на предприятиях сервиса и туризма</p>	
--	--	--	--	--

**3. Типовые оценочные средства, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по практике:**

**ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ПРАКТИКЕ**

**ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО-1:** индивидуальное задание.

**1. Цель:** Проверка теоретических знаний, навыков проведения научно-исследовательской и практической деятельности, сформированности умений:

- правильно выявлять, формулировать и конкретизировать проблему, на решение

которой будет направлено конкретное научное исследование студента;

- обоснованно и продуманно направлять и организовывать свою профессиональную деятельность в процессе прохождения практики на предприятии
- целенаправленно планировать сбор материалов к практической части будущей ВКР.

**2. Контролируемый раздел дисциплины (модуля):** Подготовительный этап,

основной этап

**3. Проверяемые компетенции (код):** ОПК-5, ОПК-7, ПК-2, ПК-3, ПК-5.

**4. Индикаторы достижения:**

ОПК-5.1. Знает основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности

ОПК-5.2. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.

ОПК-5.3. Владеет навыками экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.

ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, правила ОТ и ТБ.

ОПК-7.2. Умеет разрабатывать рекомендации по безопасному обслуживанию и ОТ и ТБ.

ОПК-7.3. Владеет навыками применения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

ПК-2.1. Знает методы управления сервисной организацией и диагностики объектов на предприятиях сервиса при проведении экспертизы

ПК-2.2. Умеет планировать организацию экспертизы и диагностики объектов сервиса

ПК-2.3. Владеет методикой диагностики объектов предприятий сервиса

ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации

ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии

ПК-5.1. Знает технологию проектирования процессов предоставления услуг предприятий сервиса и туризма

ПК-5.2. Умеет определять цель и выбор программы предоставления услуг

ПК-5.3. Владеет навыками проектирования процессов экскурсионных и сервисных услуг на предприятиях сервиса и туризма

**5. Пример оценочного средства:**

1. Разработка содержания ВКР:

- Формулирование научных атрибутов работы (теоретической и практической актуальности исследования, объекта предмета, цели, задач, гипотез, теоретико-методологические основания). Выбор методов исследования.

- Подготовка аналитического обзора по теме исследования.

2. Подготовка научной статьи по теме ВКР к публикации

3. Участие в студенческой научно-практической конференции с презентацией основных результатов проделанной научно-исследовательской работы в рамках ВКР. Выполнение индивидуального задания. Самостоятельная работа.

**6. Критерии оценивания:**

Оценивание формулировок индивидуальных заданий на практику

Количество баллов	Показатели	Критерии
5	1. Самостоятельность выполнения; 2. Полнота выполнения практического	Задание выполнено самостоятельно и полностью; студент не допустил формальных ошибок; в формулировках соблюдается принцип «соответствия». Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание без ошибок.



4	задания; 3. Формальная правильность формулировок; 4. Соблюдение принципа	Задание выполнено в основном самостоятельно и полностью; но студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия», но есть незначительные несоответствия. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с незначительными ошибками.
2-3	«соответствия» (соответствие формулировок заданий теме, цели и задачам научно- исследовательской работе студента, а также основным направлениям деятельности предприятия)	Задание выполнено с невысоким процентом самостоятельности; задание выполнено не полностью; студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия», но есть незначительные несоответствия. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с многочисленными несущественными и\или 2-4 существенными и\или 1-3 принципиальными ошибками.
0-1		Задание практически не выполнено или выполнено только частично: Задание выполнено с низким процентом самостоятельности и полноты; студент допустил многочисленные формальные ошибки; в работе не соблюдается принцип «соответствия». Таким образом, студент не выполнил или выполнил предложенное практическое задание с многочисленными и существенными и\или принципиальными ошибками.

#### 7. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

- Определение объекта и предмета исследования. Их соотношение и взаимосвязь.
- Определение и формулировка цели исследования.
- Взаимосвязь предмета и объекта с целью исследования. Способы выделения (конструирования, построения) предмета выпускной квалификационной работы. Выбор оснований для выделения предмета исследования.
- Понятие проблемы и ее взаимосвязь с задачами исследования. Требования к выдвиганию проблем и формулировке задач. Взаимосвязь формулировок задач с целью исследования и структурой работы.
- Аргументация актуальности темы.
- Состояние и степень разработанности темы (основные способы структурирования)
- Методы научного познания.
- Типологии и классификации научных методов
- Информационная база (источники информации, база данных, опытно-экспериментальная основа) научного исследования.
- Принципы и методика сбора и анализа научной информации для научного исследования студента (статьи, сборники, монографии, диссертации и авторефераты).

### ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ПРАКТИКЕ

1. **Форма проведения промежуточной аттестации:** дифференцированный зачет
2. **Процедура проведения:**
  - Аттестация по итогам практики проводится на основании оформленного в соответствии с требованиями, установленными программой практики отчета по практике,

в котором руководителем практики выставляется оценка. По итогам аттестации выставляется дифференцированный зачет (зачет с оценкой)

**КИМ (контрольно-измерительные материалы) включают:**

- письменный отчет по практике,

**3. Проверяемые компетенции (код):** ОПК-5, ОПК-7, ПК-2, ПК-3, ПК-5.

**4. Индикаторы достижения:**

ОПК-5.1. Знает основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности

ОПК-5.2. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.

ОПК-5.3. Владеет навыками экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.

ОПК-7.1. Знает требования безопасного обслуживания потребителей сферы сервиса, правила ОТ и ТБ.

ОПК-7.2. Умеет разрабатывать рекомендации по безопасному обслуживанию и ОТ и ТБ.

ОПК-7.3. Владеет навыками применения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

ПК-2.1. Знает методы управления сервисной организацией и диагностики объектов на предприятиях сервиса при проведении экспертизы

ПК-2.2. Умеет планировать организацию экспертизы и диагностики объектов сервиса

ПК-2.3. Владеет методикой диагностики объектов предприятий сервиса

ПК-3.1. Знает методы управления проектами в сервисной организации

ПК-3.2. Умеет проектировать процессы предоставления услуг на сервисном предприятии

ПК-5.1. Знает технологию проектирования процессов предоставления услуг предприятий сервиса и туризма

ПК-5.2. Умеет определять цель и выбор программы предоставления услуг

ПК-5.3. Владеет навыками проектирования процессов экскурсионных и сервисных услуг на предприятиях сервиса и туризма

**5. Пример оценочного средства:** отчет по практике

В отчете по преддипломной практике отражается проделанная студентом работа по направлениям, приведенным в программе практики, с обязательной характеристикой теоретических и методических подходов, использованных для выполнения работы, а также выводы и рекомендации. Отчет оформляется согласно требованиям и сдается на кафедру в печатном виде.

Отчет студента по практике состоит из титульного листа, пояснительной записки и приложения. Титульный лист является первой страницей отчета и служит источником информации об авторе, руководителях практики, месте и времени написания отчета. Пояснительная записка содержит: содержание, введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения.

Содержание представляет собой последовательное перечисление разделов (глав), подразделов (параграфов). Содержание должно включать все заголовки, имеющиеся в работе, в том числе список использованных источников и приложения.

Введение должно содержать сведения о целях и задачах практики, название организации, краткую историю ее создания, тип организации, направление деятельности, организационно-правовую форму и другие сведения об организации, полученные студентом в ходе ознакомления с организацией. Рекомендуемый объем введения должен составлять ориентировочно 2-3 страницы машинописного текста.

Основная часть пояснительной записки должна содержать текстовые материалы и

числовые данные, раскрывающие всю тематику программы практики и направления научно-исследовательской работы. Рекомендуемый объем основной части должен составлять 10-15 страниц машинописного текста.

Заключение должно содержать краткие выводы и рекомендации по результатам прохождения практики и научно-исследовательской работы. Рекомендуемый объем - 2-3 страницы машинописного текста.

Список использованной литературы должен содержать сведения об источниках информации, использованных в ходе прохождения практики и написания отчета, оформленный в соответствии с требованиями и правилами составления библиографических ссылок.

Приложения включают различные документы или их копии (акты проверок, справки, балансы, карты, а также таблицы вспомогательных цифровых данных, нормативную документацию и др.), которые способствуют пониманию излагаемого материала, но по каким-либо причинам не могут быть включены в пояснительную записку.

### **Пример отчета:**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Алтайский государственный университет»  
Институт географии  
Кафедра рекреационной географии, сервиса, туризма и гостеприимства

### ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Выполнила студентка  
\_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы  
ФИО

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
Руководитель практики  
ФИО

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
Отчет защищен  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.  
Оценка \_\_\_\_\_

Барнаул 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

### СОДЕРЖАНИЕ

*Актуальность исследования.* Обоснование актуальности исследования - элемент, позволяющий судить о глубине понимания автором проблемы собственного исследования и

соответственно о качестве выполненного исследования. При обосновании актуальности исследования следует остановиться на следующих моментах:

- новые условия и предпосылки, которые обуславливают актуальность изучаемого явления в настоящее время;
- освещение данной проблемы в официальных документах;
- запросы общества, которые могут быть удовлетворены решением данной проблемы;
- освещение вопроса в научной литературе;
- научные проблемы, с которыми связана проблема исследования;
- потребности науки, которые могут быть удовлетворены решением данной проблемы;
- обоснование проблемы с позиций развития других наук;
- причины, по которым в настоящее время проблема становится актуальной;
- причины, по которым данная проблема привлекает внимание практических работников и какие потребности практики могут быть удовлетворены решением данной проблемы;
- имеющиеся достижения, которые следует обобщить, проанализировать.

Обоснование актуальности проблемы исследования может быть проведено с использованием разных подходов. Чрезвычайно важным представляется многоаспектность доказательства актуальности, способность обучающегося рассмотреть актуальность избранной проблемы с разных позиций.

*Степень разработанности проблемы.* В данном разделе следует указать, в работах каких авторов исследовались поставленные вопросы. На основании этого обзора следует выделить неизученные аспекты проблемы, к которым должна относиться и выбранная проблема.

Здесь нужно перечислить прошлых и современных, отечественных и зарубежных ученых, занимавшихся данной проблемой в различных ракурсах, указать недостаточно освещенные пункты, а также искажения, обусловленные слабой освещенностью темы в отечественной литературе, если таковые имеют место. Обосновать обращение именно к этой теме можно, например, недостаточной ее исследовательностью или обилием в зарубежной литературе неизвестного отечественной научной общественности материала по данной теме.

*Цель и задачи исследования.* В этом разделе следует четко отразить цель работы, а также посредством каких поставленных и решенных задач она будет достигнута. Как правило, цель исследования должна вытекать из правильно сформулированной темы исследования.

*Предмет и объект исследования.* Объект исследования – это конкретный фрагмент реальности, где существует проблема, подвергающаяся непосредственному изучению: организации, предприятия, процессы и т.п.

Предмет исследования - наиболее существенные свойства изучаемого объекта, анализ которых особенно значим для решения задач исследования.

Предметом исследования является проблема, то есть реальное противоречие, требующее своего разрешения. На определение предмета влияют:

- реальные свойства объекта;
- знания исследователя об этих свойствах;
- целевая установка;
- задачи исследования.

Предмет исследования всегда имеет системно-структурный характер, предполагает разноаспектный анализ свойств объекта исследования. Для решения разных задач один и тот же объект может рассматриваться через призму разных предметов исследования.

*Методологическая, теоретическая и эмпирическая база исследования.* Методология - это логическая организация научной деятельности, состоящая в определении цели и предмета исследования, принципов, подходов и ориентиров в его проведении, выборе средств и методов, определяющих возможность получения достоверных и обоснованных результатов.

Методологической базой исследования являются принципиальные подходы, методы, которые применялись для его проведения.

Теоретической базой исследования являются теоретические работы ученых и специалистов в изучаемой области.

Эмпирическая база исследования - это та выборочная совокупность объекта исследования, которая была изучена в рамках работы.

*Научные результаты, полученные в ходе исследования.* В этом разделе необходимо указать, какие научные результаты будут получены лично Вами, показать, в чем конкретно состоят их сущность и значение.

Наиболее существенными научными результатами могут быть сформулированные обучающимся новые идеи, новые факты, новые конкретные методики, модели, способы, обоснования, концепции, закономерности и др. В формулировке научного результата обязательно должно быть представлено описание (содержание) каждого объекта этой формулировки.

Структура «формулы» научного результата может иметь следующий вид: *вводное слово, наименование объекта научной новизны, соединительные слова, перечень существенных признаков объекта научной новизны.*

Если утверждается, например, что основан новый метод расчета, то следует показать сущность метода и то, как и чем он обоснован.

Если речь идет об обосновании уже известного в науке метода или о методе, предложенном автором, нужно дать краткое описание объекта, полученного в результате исследования.

Текст формулы научного результата, имеющего новизну, следует начинать с вводного слова: доказано, получено, установлено, определено, выявлено, разработано, предложено и др. Затем следует указать наименование объекта научной новизны (что именно создано, доказано: методика, модель, способ, положение, концепция и т.д.) После представления названия с помощью соединительных слов (состоящий, заключающийся в том, что...) можно перейти к изложению его значения.

Эти признаки нужно показать с такой полнотой, чтобы читающий работу мог понять сущность объекта научной новизны без каких-либо дополнительных комментариев автора. Иными словами, описывая существо научного результата, нужно четко раскрыть содержание соединительных слов: *состоящий, позволяющий.*

Если в результате исследования получено несколько научных результатов, «формула» должна состоять из нескольких пунктов, каждый из которых должен иметь аналогичную структуру описания (вводное слово, наименование объекта научной новизны, соединительные слова, существенные признаки).

*Научная новизна результатов исследования.* Научная новизна исследования должна подтверждаться новыми научными результатами, с отражением их отличительных особенностей в сравнении с существующими подходами.

*Краткое описание* (формула) полученного объекта научной новизны исследования - научного результата может быть выражено через его существенные отличительные признаки, оказывающие влияние на эффект использования результата исследования.

Эти признаки нужно показать с такой полнотой, чтобы читающий работу мог понять сущность объекта научной новизны без каких-либо дополнительных комментариев. Описывая научную новизну существенного нового научного результата, нужно четко раскрыть содержание соединительного слова *отличающийся.*

Существенность отличительных признаков объекта научной новизны нужно определять так же, как это делается для объектов изобретений: мысленно удалить проверяемый признак из описания объекта научной новизны. Если после этого предполагаемая отличительная сущность объекта остается понятной, данный признак не существенен, его не следует включать в описание объекта научной новизны.

*Обоснованность и достоверность результатов исследования.* Достоверность результатов исследования - это высокая степень точности измерений и объективности оценок. Обеспечивается учетом ряда факторов:

- использованием современных методик сбора и обработки исходной информации;
- совпадением результатов исследования с экспериментальными данными;
- использованием большого массива государственной и муниципальной статистики или непосредственных наблюдений обучающегося;
- представительной выборочной совокупностью;

- динамикой статистической информации о исследуемых предприятиях за несколько лет;

- непосредственным участием автора в получении исходных данных и научных экспериментах;
- точностью измерения параметров исследуемых объектов;
- правильным подбором объектов (единиц) наблюдения и измерения. Обоснованность результатов исследования - это доказательность, убедительность выводов и рекомендаций обучающегося. Подтверждается:
  - корректностью применения апробированного в научной практике исследовательского и аналитического аппарата;
  - сопоставлением результатов исследования с данными зарубежного и отечественного опыта;
  - подтверждением результатов экспертными оценками специалистов;
  - доказательностью аналитических выводов как основанием предложенных рекомендаций;
  - опытом практической реализации результатов исследования в производстве, научных исследованиях, имеющих государственную регистрацию, учебном процессе образовательных учреждений;
  - обсуждением результатов исследования на международных и всероссийских научных конференциях;
  - публикациями результатов исследования в научных изданиях.

*Теоретическая и практическая значимость работы.* Здесь следует показать, что конкретно развивают в науке положения и методы, предложенные в данной работе, т.е. показать, в чем заключается приращение для науки благодаря научным результатам, полученным соискателем.

*Теоретическая значимость* результатов исследования может характеризоваться следующими параметрами:

- выдвинутыми идеями, аргументами, доказательствами, их подтверждающими или отрицающими;
- характеристикой явлений реальной действительности, которые составляют основу практических действий в той или иной области;
- установлением связей данного явления с другими.

Основными признаками и показателями *практической значимости* результатов исследования могут являться, например:

- число пользователей, заинтересованных в данных результатах;
- масштабы возможного внедрения результатов;
- экономическая и социальная эффективность реализации результатов;
- возможность внедрения результатов исследования;
- готовность к внедрению результатов исследования и др.

*Практическое значение* полученных научных результатов может, например, состоять в том, что их использование обеспечит повышение эффективности деятельности того или иного объекта исследования.

Практическая значимость может быть также оценена следующими показателями:

- определением сферы применения теории на практике, области реальной жизни, где проявляется данная закономерность, идея, концепция;
- созданием нормативной модели эффективного применения новых знаний в реальной действительности;
- рекомендациями для более высокого уровня организации деятельности;
- определением регламентирующих норм и требований в рамках оптимальной деятельности личности и коллектива в сфере исследования.

*Апробация и реализация результатов исследования.* Апробация - это испытание (одобрение, утверждение) разработанных материалов в условиях, наиболее приближенных к реальности, и принятие решения об их внедрении в массовую практику.

Внедрение - это реализация, использование тех или иных разработок в практической деятельности. Внедрение может быть осуществлено на уровне государства, региона, отрасли, предприятия, учреждения, но везде необходимы решения соответствующих органов управления и документальное подтверждение этому: акты, справки о внедрении и т.п. В этом разделе следует также указать, где апробированы или реализованы результаты исследования, например:

- в органах управления экономикой региона;

- в производственной деятельности предприятий и организаций;
- в научной деятельности, использование в научных отчетах и др.;
- в учебном процессе (в вузе, техникуме, школе и т.п.).

*Публикации (при наличии).* Здесь должно быть прописано, в скольких опубликованных работах, какого уровня и каким объемом изложены лично обучающимся основные результаты исследования.

## 6. Критерии оценивания:

### Оценивание письменного отчета по практике

Количество баллов	Показатели	Критерии
50-60	1. Самостоятельность выполнения; 2. Полнота выполнения отчета; 3. Формальная правильность выполнения; 4. Соблюдение принципа «соответствия» в	Задание выполнено самостоятельно и полностью (в работе присутствуют и раскрыты все необходимые её составляющие (пункты, части, разделы)); студент не допустил формальных ошибок; в работе соблюдается принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами); материал работы изложен последовательно (логично), как в целом, так и в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней корректно оформлены в соответствии с требованиями ГОСТов и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание без ошибок.
35-49	работе (соответствие различных составляющих (частей) работы друг другу); 5. Последовательность и структурированность выполнения; 6. Корректность оформления отчета	Задание выполнено в основном самостоятельно и полностью (в работе присутствуют и раскрыты все необходимые её составляющие (пункты, части, разделы)); но студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами), но есть незначительные несоответствия; материал работы изложен последовательно (логично), как в целом, так и в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней оформлены в соответствии с требованиями ГОСТов и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ, но есть незначительные единичные ошибки. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с незначительными ошибками.
20-34	7. Уровень подготовленности обучающегося к решению исследовательских задач	Работа выполнена с невысоким процентом самостоятельности; задание выполнено не полностью (в работе отсутствуют или не раскрыты как минимум одна из необходимых её составляющих (пунктов, частей, разделов)); студент допустил несколько формальных ошибок; в работе в основном соблюдается принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами), но есть незначительные несоответствия; имеются не последовательности в изложении материала, либо в целом, либо в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней оформлены в основном в соответствии с требованиями ГОСТов и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ, но допущены существенные и/или многочисленные ошибки. Таким образом, студент выполнил предложенное практическое

		задание с многочисленными несущественными и\или 2-4 существенными и\или 1-3 принципиальными ошибками.
0-19		<p>Задание практически не выполнено или выполнено только частично:</p> <p>Работа выполнена с низким процентом самостоятельности; в работе отсутствуют или не раскрыты две и более необходимых её составляющих (пунктов, частей, разделов); студент допустил многочисленные формальные ошибки; в работе не соблюдается принцип «соответствия» между различными составляющими (пунктами, частями, разделами); изложение материала не последовательно либо в целом, либо в рамках отдельных составляющих (частей) работы; работа и список литературы к ней оформлены не в соответствии с требованиями ГОСТ и методическими рекомендациями и требованиями АлтГУ.</p> <p>Таким образом, студент выполнил предложенное практическое задание с многочисленными и существенными и\или принципиальными ошибками.</p>