

Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
Высшего профессионального образования
«Шадринский государственный педагогический институт»
Педагогический факультет
Кафедра социальной педагогики и социальной работы



УТВЕРЖДАЮ:

Декан

Педагогического факультета

Н.Ю. Ган

«23» декабря 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.П.1 ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Для направления подготовки 43.03.01 Сервис
(профиль «Социально-культурный сервис»)

уровень высшего образования – бакалавриат (программа подготовки - прикладной бакалавриат)

квалификация – бакалавр

Составитель: ст.преподаватель Обухова К.А

Принята на заседании
Кафедры социальной педагогики и социальной работы
Протокол № 4 от 23 декабря 2015 г.

Зав. кафедрой

Вакуленко О.В.

Шадринск, 2015



1. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА (ФОРМЫ) ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики – производственная

Способ проведения практики – стационарная

Форма проведения практики - дискретно: по периодам проведения практик – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

2. ОБЛАСТЬ, ОБЪЕКТЫ, ВИД (ВИДЫ) ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Область профессиональной деятельности - процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объекты профессиональной деятельности

- потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;
- запросы потребителей (потребности клиентов - потребителей услуг);
- процессы сервиса;
- методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;
- материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии;
- процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений;
- технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей;
- средства труда, правовые, нормативные и учетные документы; информационные системы и технологии; первичные трудовые коллективы.

Вид (виды) профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата:

- производственно-технологическая деятельность
- сервисная

Перечень профессиональных задач, решение которых предусматривается в процессе преподавания дисциплины:

- выбор материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса;
- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;
- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;
- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.



3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) относится к вариативной части образовательной программы, входит в блок 2 Практики (Б2.П.1).

Содержание практики выступает опорой для освоения содержания дисциплин «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» (Б1.В.ОД.4);, преддипломной практики (Б2.П.3); для выполнения курсовой работы, для выполнения выпускной квалификационной работы.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Планируемые результаты освоения образовательной программы			
Код компетенции	Наименование компетенции	Структурные элементы компетенции	Результаты обучения при прохождении практики
ОПК-1	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	З 1.1 (ОПК-1): знать способы представления и передачи информации, адекватные ситуации З 2.1 (ОПК-3): знать отличительные черты информации, предназначенной для профессионального пользования	Знает способы представления и передачи информации, адекватные ситуации; отличительные черты информации, предназначенной для профессионального пользования
		У 3.2 (ОПК-1): уметь квалифицировать информацию, нуждающуюся в защите, несет ответственность за ее сохранность	Умеет квалифицировать информацию, нуждающуюся в защите, несет ответственность за ее сохранность
		В 1.1 (ОПК-1): владеть знаниями и необходимой информацией для обмена идеями с сотрудниками и клиентами В 2.1 (ОПК-1): владеть нормами профессиональной деонтологии В 3.1 (ОПК-1): владеть программными методами защиты информации при работе с компьютерными системами и организационными мерами и приемами антивирусной защиты В 4.1 (ОПК-1):	Владеет знаниями и необходимой информацией для обмена идеями с сотрудниками и клиентами; нормами профессиональной деонтологии; программными методами защиты информации при работе с компьютерными системами и организационными мерами и приемами антивирусной защиты; современными информационными технологиями



		владеть современными информационными технологиями в профессиональной деятельности	профессиональной деятельности
ОПК-2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	З 1.1 (ОПК-2): знать критерии и показатели качества социально-культурных услуг З 1.2 (ОПК-2): знать технологические аспекты процесса осуществления социально-культурного сервиса З 2 (ОПК-2): знать основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности	Знает критерии и показатели качества социально-культурных услуг; технологические аспекты процесса осуществления социально-культурного сервиса основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности
		У 3 (ОПК-2): уметь находить перспективы применения инновационных разработок в сфере социально-культурного сервиса и внедрять инновационные технологии организации социокультурной деятельности У 4 (ОПК-2): уметь анализировать технологические процессы социально-культурного сервиса, с целью его усовершенствования	Умеет находить перспективы применения инновационных разработок в сфере социально-культурного сервиса и внедрять инновационные технологии организации социокультурной деятельности анализировать технологические процессы социально-культурного сервиса, с целью его усовершенствования
		В 1 (ОПК-2): владеть современными технологиями поиска информации об инновационных технологических процессах в сфере социально-культурного сервиса В 2 (ОПК-2): владеть разработкой технологических процессов сервиса с учетом механизмов стратегического менеджмента	Владеет современными технологиями поиска информации об инновационных технологических процессах в сфере социально-культурного сервиса; разработкой технологических процессов сервиса с учетом механизмов стратегического менеджмента
ОПК-3	Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств	З 1 (ОПК-3): знать необходимые составляющие технологического процесса сервиса и этапов его организации З 2 (ОПК-3):	Знает необходимые составляющие технологического процесса туристского сервиса и этапов его организации; особенности управления



	с учетом требований потребителя		<p>знать особенности управления финансированием хозяйствующих субъектов предпринимательской деятельности</p> <p>У1 (ОПК-3): уметь правильно распределять ресурсы и технические средства для реализации технологий туристского сервиса с учетом требований потребителя</p> <p>У 3 (ОПК-3): уметь анализировать потребительский спрос в сфере социально-культурного сервиса</p> <p>В 1 (ОПК-3): владеть навыками планирования, организации и контроля технологического процесса сервиса</p> <p>В 3 (ОПК-3): владеть навыками оптимизации технологических процессов в области социально-культурного сервиса с учетом требований потребителя</p>	<p>финансированием хозяйствующих субъектов предпринимательской деятельности</p> <p>Умеет правильно распределять ресурсы и технические средства для реализации технологий туристского сервиса с учетом требований потребителя анализировать потребительский спрос в сфере социально-культурного сервиса</p> <p>Владеет навыками планирования, организации и контроля технологического процесса сервиса; навыками оптимизации технологических процессов в области социально-культурного сервиса с учетом требований потребителя</p>
ПК-6	<p>Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	к в	<p>З1 (ПК-6): знать теоретические основы разработки процессов сервиса</p> <p>З3 (ПК-6): знать составляющие технологического процесса сервиса и этапы его организации</p> <p>У 2 (ПК-6): уметь контролировать выполнение технологических процессов и соблюдение требуемых параметров.</p> <p>В 1 (ПК-6): владеть навыками планирования и реализации методов контроля и оценки качества услуг, предоставляемых предприятиями сервиса</p> <p>В 2 (ПК-6): владеть навыками планирования, организации и контроля технологических процессов предприятий сервиса.</p>	<p>Знает теоретические основы разработки процессов сервиса; составляющие технологического процесса сервиса и этапы его организации</p> <p>Умеет контролировать выполнение технологических процессов и соблюдение требуемых параметров</p> <p>Владеет навыками планирования и реализации методов контроля и оценки качества услуг, предоставляемых предприятиями сервиса; навыками планирования, организации и контроля технологических процессов предприятий сервиса.</p>



		технологических процессов предприятий сервиса	
ПК-8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	З 1 (ПК-8): знать историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания	Знает историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания
		У 3 (ПК-8): уметь проявлять инициативу и самостоятельность во взаимодействии с представителями различных стран и религиозных традиций	Умеет проявлять инициативу и самостоятельность во взаимодействии с представителями различных стран и религиозных традиций
		В 2 (ПК-8): владеть способами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Владеет способами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

5. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ

	Виды учебной деятельности	Всего часов/з.е.	Семестр
			6
	Общая трудоемкость	648 / 18	648 / 18
	Контактная работа		
	Лекции		
	Семинары		
	Практические занятия		
	Руководство практикой	648 / 18 8 недель	648 / 18 8 недель
	Промежуточная аттестация, в том числе		
	курсовая работа (курсовой проект)		
	контрольная работа		
	зачет		
	зачет с оценкой		зачет с оценкой
	экзамен		
	Самостоятельная работа		



6. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

- До начала производственной практики проводятся следующие мероприятия:
- установочная конференция, где раскрываются цели, задачи, содержание, организация практики, требования к документации, критерии оценки практики и т.д.
 - допуск студентов к практике. Допуск получают студенты после прохождения медицинского осмотра и предоставления диагностического инструментария;
 - совещание с администрацией образовательного учреждения, на котором уточняются условия организации и управления практикой сотрудниками базового учреждения, конкретизируется содержание работы студентов.

Структура учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работы на практике, включая самостоятельную работу студентов					Формы текущего контроля
		Проектная	Диагностическая	Консультативно-просветительская	Научно-исследовательская	Самостоятельная	
1	Подготовительный этап, включающий установочную конференцию	+					Участие в конференции
2	Основной этап. Знакомство с должностными обязанностями специалиста сервиса			+		+	Беседа со специалистами; изучение документации
3	Подготовка диагностического инструментария				+	+	Проверка диагностического альбома
4	Ознакомление с персоналом предприятия	+	+		+	+	Проверка дневника практики
5	Изучение личности руководителя сервисного предприятия	+	+	+	+	+	Проверка дневника и диагностического заключения по результатам обследования
6	Обработка диагностического материала		+		+	+	Проверка дневника практики и результатов диагностического материала
7	Анализ и самоанализ				+	+	Собеседование



	деятельности						
8	Выполнение функциональных обязанностей руководителя (помощника руководителя) того или иного отдела; проведение индивидуальной работы с клиентами	+				+	Проверка дневника практики и материалов индивидуальной работе с клиентами
9	Проведение мероприятия, направленного на сплочения коллектива в конкретном учреждении.	+		+	+	+	Проверка дневника практики
10	Заключительный этап. подведение итогов практики в учреждении; оформление документации по практике; участие в итоговой конференции в вузе.			+	+		Подготовка Отчета по практике. Дневник практики.

7. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Формы отчетности по практике:

- дневник практики,
- паспорт учреждения
- письменный отчет обучающегося о прохождении практики,
- характеристика с места практики
- конспект мероприятия.

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

Результат обучения при прохождении практики	Вид контроля и аттестации	Наименование оценочного средства
Знает способы представления и передачи информации,	Промежуточная аттестация	Документация; Итоговая конференция



адекватные ситуации;
отличительные черты информации,
предназначенной для профессионального
пользования
критерии и показатели качества социально-
культурных услуг;
технологические аспекты процесса осуществления
социально-культурного сервиса
основные подходы к пониманию и описанию
поведения работника сферы сервиса и потребителя в
процессе сервисной деятельности
необходимые составляющие технологического
процесса туристского сервиса и этапов его
организации;
особенности управления финансированием
хозяйствующих субъектов предпринимательской
деятельности
теоретические основы разработки процессов
сервиса; составляющие технологического процесса
сервиса и этапы его организации
историю развития сервиса, виды сервисной
деятельности, принципы классификации услуг и их
характеристики, теорию организации обслуживания
Умеет
квалифицировать информацию, нуждающуюся в
защите, несет ответственность за ее сохранность
Владеет знаниями и необходимой информацией для
обмена идеями с сотрудниками и клиентами;
нормами профессиональной деонтологии;
программными методами защиты информации при
работе с компьютерными системами и
организационными мерами и приемами
антивирусной защиты;
современными информационными технологиями в
профессиональной деятельности
находить перспективы применения инновационных
разработок в сфере социально-культурного сервиса
и внедрять инновационные технологии организации
социокультурной деятельности
анализировать технологические процессы
социально-культурного сервиса, с целью его
усовершенствования
правильно распределять ресурсы и технические
средства для реализации технологий туристского
сервиса с учетом требований потребителя
анализировать потребительский спрос в сфере
социально-культурного сервиса
контролировать выполнение технологических
процессов и соблюдение требуемых параметров



проявлять инициативу и самостоятельность во взаимодействии с представителями различных стран и религиозных традиций

Владеет

современными технологиями поиска информации об инновационных технологических процессах в сфере социально-культурного сервиса;

разработкой технологических процессов сервиса с учетом механизмов стратегического менеджмента навыками планирования, организации и контроля технологического процесса сервиса;

навыками оптимизации технологических процессов в области социально-культурного сервиса с учетом требований потребителя

навыками планирования и реализации методов контроля и оценки качества услуг, предоставляемых предприятиями сервиса;

навыками планирования, организации и контроля технологических процессов предприятий сервиса.

способами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

9. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

9.1. Учебная литература

1. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие. [Текст] / О.Т. Лойко. - М.: Академия, 2008.- 304 с.
2. Песоцкая, Е.В. Маркетинг услуг. Учебное пособие. [Текст] / Е.В. Песоцкая. - С-Пб. Питер, 2000
3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачёв. - 3-е изд., перераб. и доп. [Текст] / Ж.А. Романович. – М.: Дашков и К, 2007. - 268 с.
4. Коробкова, С.Н., Кравченко В.И. и др. Сервисная деятельность. Учебное пособие. [Текст] / под общей ред. Романович В.К. - С-Пб. Питер, 2000.

9.2. Ресурсы сети «Интернет»

1. Всё о туризме. Туристическая библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.tourlib.net>
2. Туризм в России [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.rostur.ru>
3. Туризм, практика, проблемы, перспективы [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.tpnews.ru>
4. Сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.russiatourism.ru
5. Всемирная туристская организация (UNWTO) [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.unwto.org



6. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) [Электронный ресурс] – Режим доступа: www.wttc.org

7. Информационные технологии как инструмент повышения качества в индустрии социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://megalektsii.ru/s33270t9.html>

8. Курс «Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pandia.ru/text/77/29/81089.php>

9. Орловская, В.П. Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма. Конспект лекций [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zav.ansya.ru/health/tehnika-i-tehnologiya-socialenokuleturnogo-servisa-i-turizma/pg-1.html>

10. Понятие услуги. Социально-культурные технологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://poisk-ru.ru/s13640t4.html>

11. Характеристика социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://txtb.ru/110/4.html>

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Информационные технологии	Программное обеспечение	Информационные справочные системы
Технологии визуализации Мультимедиа-технологии	MS Office 2007 программа для работы с pdf файлами Adobe Acrobat Professional программа для создания слайд-шоу Microsoft Power Point	
Технологии сбора, хранения, систематизации информации	программа для работы с pdf файлами Adobe Acrobat Professional архиватор WinRAR	Информационные Банки Системы КонсультантПлюс – справочно-правовая система. http://www.consultant.ru/ Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) http://uisrussia.msu.ru/ – тематическая электронная библиотека и база данных для исследований и учебных курсов в области гуманитарных наук. Электронный справочник “Информо” для высших учебных заведений http://www.informio.ru/ Универсальный справочник-энциклопедия sci.aha.ru Онлайн-энциклопедия encyclopedia.ru Универсальный словарь (по отраслям) slovar.plib.ru БСЭ bse.sci-lib.com Информационно-правовая система Гарант http://ivo.garant.ru/#/startpage:0



Технологии поиска информации	браузер MozillaFirefox браузер Chrome	Информационные Банки Системы КонсультантПлюс – справочно-правовая система. http://www.consultant.ru/ Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) http://uisrussia.msu.ru/ – тематическая электронная библиотека и база данных для исследований и учебных курсов в области гуманитарных наук. Электронный справочник “Информιο” для высших учебных заведений http://www.informio.ru/ Универсальный справочник-энциклопедия sci.aha.ru Онлайн-энциклопедия encyclopedia.ru Универсальный словарь (по отраслям) slovar.plib.ru БСЭ bse.sci-lib.com Информационно-правовая система Гарант http://ivo.garant.ru/#/startpage:0
Технологии обработки информации различных видов	MS Office 2007 программа для работы с pdf файлами Adobe Acrobat Professional программа для создания слайд-шоу Microsoft Power Point	
Коммуникационные технологии	браузер MozillaFirefox браузер Chrome	

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Производственная практика (Б2.П1) бакалавров проводится на базе досуговых учреждений, предприятий общественного питания, гостиничных комплексов, курортных предприятий и т.д.