



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

Школа экономики и менеджмента

**СБОРНИК РАБОЧИХ ПРОГРАММ ПРАКТИК**  
**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ**

**43.03.01 Сервис**

*Программа бакалавриата*

*Наименование образовательной программы: Сервис*

Квалификация выпускника – бакалавр

*Форма обучения: очная*

*Нормативный срок освоения программы(очная форма  
обучения): 4 года*

*Год начала подготовки: 2023*

Сборник рабочих программ практик составлен в соответствии с требованиями  
Федерального государственного образовательного стандарта по  
направлению подготовки 43.03.01 **Сервис**, утвержденного приказом  
Минобрнауки России от 8 июня 2017 г. № 514

Сборник рабочих программ практик обсужден на заседании департамента  
туризма и гостеприимства (протокол от «17» октября 2022г. № 2)

Директор Департамента реализующего структурного подразделения:  
Овчаренко Н.П.

Составители: Маркевич М.Т., Кравец Б.И.

Владивосток

2023

## СОДЕРЖАНИЕ

<i>1. Учебная практика. Ознакомительная</i>	<i>3</i>
<i>2. Производственная практика. Сервисная</i>	<i>34</i>
<i>3. Производственная практика. Проектно-технологическая</i>	<i>51</i>
<i>4. Производственная практика. Организационно- управленческая</i>	<i>69</i>
<i>5. Производственная практика. Преддипломная</i>	<i>90</i>



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДФУ)

**ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
(ознакомительная)  
**43.03.01 Сервис**

**Программа бакалавриата**

**Образовательная программа: Сервис**

Владивосток  
2023

## **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ)**

Целью освоения Учебной практики (ознакомительной практики) является освоение образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Целями учебной практики являются:

- закрепление теоретических знаний, полученных при изучении базовых дисциплин;
- развитие и накопление специальных навыков, изучение и участие в разработке информационно-методических и технологических документов для решения отдельных задач по месту прохождения практики;
- принятие участия в конкретном производственном процессе или исследованиях.

## **2. ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ)**

Задачами учебной практики являются:

- ознакомление со структурой базы практики (Дальневосточный Федеральный университет, Школа экономики и менеджмента, Департамент туризма и гостеприимства);
- формирование умения организовать технологический процесс по проектированию и организации экскурсионной деятельности;
- формирование умения анализировать и применять нормативные документы, регламентирующие экскурсионную деятельность;
- овладение методикой подготовки и проведения экскурсий.

## **3. МЕСТО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ) В СТРУКТУРЕ ОП**

«Учебная практика. Ознакомительная практика» является обязательной при освоении ОПОП по направлению 43.03.01 Сервис. Входит в обязательную часть «Блок 2. Практики» учебного плана (индекс Б2.О.01(У))

Для успешного прохождения учебной практики (ознакомительной практики) у студентов должны быть сформированы предварительные компетенции:

- способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;
- способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);
- способность создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Учебная практика (ознакомительная практика) проходит в 3-м семестре, является первой из 4-х практик, предусмотренных учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Содержание учебной практики (ознакомительной практики) предполагает предшествующее полное освоение предметов базовой и вариативной части учебного плана.

Основой для успешного прохождения учебной практики (ознакомительной практики) являются знания, полученные при изучении таких дисциплин, как «История России», «Безопасность жизнедеятельности», «Русский язык: эффективность речевой коммуникации», «Soft Skills в индустрии туризма и гостеприимства», «Управленческое мышление», «Введение в дисциплинарные картины мира», «Основы проектной деятельности», «Проектная деятельность», «Организация экскурсионной деятельности».

В результате прохождения учебной практики (ознакомительной практики) у обучающихся будут сформированы умения и навыки, необходимые для последующего освоения дисциплин: «Проектная деятельность», «Communication Skills for Tourism and Hospitality (Коммуникационные навыки в туризме и гостеприимстве)», «MICE-индустрия», и производственных практик: сервисная практика, проектно-технологическая практика, организационно-управленческая практика, преддипломная практика; выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

#### **4. ТИПЫ, СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ)**

Вид практики – учебная практика.

Тип практики – ознакомительная

Способ проведения – стационарная

Форма проведения практики – рассредоточенная.

В соответствии с графиком учебного процесса практика реализуется в 3-ом семестре на 2 курсе.

Местом проведения практики является ДВФУ.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практики согласуется с требованием их доступности для данных обучающихся и практика проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## **5. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ)**

В результате прохождения учебной практики у обучающегося должны быть сформированы универсальные компетенции индикаторы их достижения

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование универсальных компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Наименование показателя оценивания (результаты обучения по практике)
Командная работа и лидерство	ОПК Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК 1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса  ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность Организация деятельности организации	Знает стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели; Умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из поставленной цели; Владеет навыками реализации стратегии сотрудничества  Знает принципы командной работы; Умеет предпринимать инициативные действия при работе в команде; Владеет навыками командной работы

		ОПК 1.3 Использует технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации	

## 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

Общая трудоемкость учебной практики составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

№ п/п	Этапы практики	Виды работ на практике, в том числе практическая подготовка и самостоятельная работа студентов	Трудоемкость (в часах)	Форма текущего контроля
1	Подготовительный (организационный)	Инструктаж – ознакомление с правилами техники безопасности, условиями прохождения практики, сроками, содержанием обязательных мероприятий, требованиями к оформлению отчетных форм, особенностями текущего и промежуточного контроля.	4	Посещение. Собеседование Запись в дневнике практики

2	Основной	Знакомство с технологическими процессами на базе туристского предприятия. На базе туристского предприятия ознакомление с практикой договорных отношений с партнерами, агентами. Изучение оформления документов в сфере туристской деятельности. На базе предприятия практики ознакомление с техникой ведения экскурсии. Самостоятельная разработка и проведение экскурсий. На базе городских музеев ознакомление с методикой организации и проведения экскурсий в музеях.	96	Собеседование с руководителем практики. Запись в дневнике практики
3	Заключительный	Подготовка отчетной документации по практике Оформление отчета Сдача отчета по практике	8	Защита и предоставление отчета по практике
		Итого	108	Зачет с оценкой

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ)**

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки и опытом исследовательской деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов на учебной практике:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с материалами для проведения практики, представленными на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных руководителем практики;
- поиск информации по теме, с последующим ее представлением в аудитории в форме доклада, презентаций;
- подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции;
- работа над проектом;

- подготовка и защита отчета по практике;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

Отчет составляется на основе материалов, собранных при работе над всеми разделами программы практики.

Структурными элементами отчета являются:

- титульный лист (Приложение А);
- задание по практике (Приложение Б)
- индивидуальное задание (Приложение В)
- дневник прохождения производственной практики (Приложение Г);
- характеристика от предприятия/руководителя с печатью (Приложение Д);
- оглавление;
- термины, определения, сокращения (при необходимости);
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

### **Титульный лист**

На титульном листе отчета должно быть написано:

- полное наименование вуза согласно Уставу «Дальневосточного федерального университета» (ДВФУ);
- полное наименование школы – Школа экономики и менеджмента (ШЭМ);
- полное наименование кафедры – кафедра сервиса и туризма;
- вид практики;
- автор письменной работы;
- группа, курс, направление подготовки;
- руководитель от кафедры учебного заведения;

### **Задание на практику**

Задание на практику выдает студенту руководитель практики от кафедры по согласованию с работодателем (руководителем профильной кафедры, структурного подразделения ДВФУ).

Задание на выполнение отчета практики следующее содержание:

- вид практики;
- автора письменной работы (отчета по практике);

- вопросы, подлежащие разработке во время прохождения практики на предприятии;
- срок выдачи задания;
- срок сдачи отчета;
- подпись студента и руководителя практики от кафедры.

### **Оглавление**

Оглавление размещается после задания на выполнение отчета и должен охватывать все ее части и рубрики. В оглавлении в хронологической последовательности даются все названия структурных элементов отчета с указанием номеров страниц, на которых они помещены. После заголовка каждого из указанных структурных элементов ставят отточие, а затем приводят номер страницы письменной работы, на которой начинается данный структурный элемент.

Слово – Оглавление записывают в верхней части, посередине страницы, с прописной буквы и выделяют полужирным шрифтом.

### **Введение**

Введение размещают на следующей странице после страницы, на которой заканчивается элемент – Оглавление. Слово – Введение помещают в верхней части страницы посередине, начинают с прописной буквы и выделяют полужирным шрифтом.

Введение составляет до 2 страниц, в нем не следует давать определения, таблицы, графический материал. Во введении необходимо отразить:

- актуальность практики;
- цели и задачи практики;
- формулировку общих и профессиональных компетенций, которые необходимо приобрести во время прохождения практики;
- указание вида практики;
- указание срока прохождения практики;
- обоснование объекта практики.

### **Основная часть**

Основная часть отчета должна быть написана в соответствии с программой учебной практики.

Основная часть отчета должна носить исследовательский характер, то есть содержать методы исследования (наблюдение, анализ, обобщения и др.) а также обобщенные выводы после каждого вопроса об основных направлениях деятельности осуществляемой на практике.

По итогам исследования предприятия, в отчете после разделов 1,2,3 и т. д. студенту следует сделать выводы, которые должны подчеркнуть позитивные и негативные тенденции в экскурсионной деятельности, подтвердить наличие проблемы, выявленной в отчете, и констатировать необходимость ее решения.

Разработанные рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия, должны быть написаны студентом в отчете после проведенного анализа всей информации полученной в ДВФУ, департамента туризма и гостеприимства, выполнения индивидуального задания.

Если студент не может предложить собственное решение проблемы, то он должен изучить передовой отечественный и зарубежный опыт по рассматриваемой проблеме, рекомендации ученых и практиков.

### **Индивидуальное задание**

Кроме выполнения основной программы практики студент выполняет индивидуальное задание полученное от руководителя практики.

Целью индивидуального задания является применение на практике полученных теоретических знаний для решения конкретных задач предприятия с применением нормативных документов, с учетом темы выпускной квалификационной работы.

Содержание индивидуального задания определяется рабочей программой практики, темой выпускной квалификационной работы и особенностями базового предприятия практики.

Индивидуальное задание, является продолжением отчета, поэтому состоит из теории исследования, таблиц, рисунков, выводов, рекомендаций и других элементов исследования.

### **Список использованных источников**

Список использованных источников должен содержать источники, только тех видов, с которыми студенты познакомились или применяли для исследования и ответов на вопросы программы практики.

Каждый источник в списке должен быть пронумерован и оформлен в соответствии со стандартом (ГОСТ Р 7.0.100-2018. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления)

### **Приложения**

В приложениях рекомендуется включать материалы, связанные с прохождением практики и выполнением отчета, которые по каким либо причинам не могут быть включены в основную часть отчета. В приложения могут быть включены материалы, поясняющие, уточняющие, дополняющие текст отчета:

- таблицы, схемы, графики, иллюстрированный материал;
- инструкции, программы (экскурсионного обслуживания, научных конференций) технологические карты, текст вспомогательного характера.
- Индивидуальные тексты экскурсий, эссе.
- Глоссарий

Приложения оформляются как продолжение текста отчета, на последующих страницах. Располагают приложения в порядке появления на них ссылок в тексте. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение». Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельно строкой.

Приложение обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с «А», за исключением букв Ё, Й, Ь, Ъ, Ы.

Все приложения должны быть перечислены в содержании отчета с указанием их номеров и заголовков.

Если в качестве приложения в отчете используется документ, имеющий самостоятельное значение и оформленный согласно требованию к документу данного вида, его вкладывают в отчет без изменений в оригинале. На титульном листе документа наверху в правом углу страницы указывают слово «приложение» и проставляют его обозначение, а страницы, на которых помещён документ, включают в общую нумерацию страниц.

### **Дневник прохождения практики**

Дневник является одним из основных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день, в соответствии с заданием практики.

Руководитель практики оценивает каждый день оценкой по пятибалльной системе и ставит свою подпись.

После завершения практики дневник подписывает и заверяет печатью руководитель практики.

Дневник сдается вместе с отчетом на кафедру.

### **Характеристика**

Сведения, указанные руководителем практики в характеристике, должны отражать отношение студента к работе:

1. Фамилия, имя, отчество практиканта.
2. Наименование организации и время прохождения практики (с какого по какое число студент проходил практику и под чьим руководством).
3. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.).

4. Уровень освоенных студентом общекультурных и профессиональных компетенций.

5. Объем выполненной работы на практике.

6. Качество выполняемой студентом работы, степень проявленной самостоятельности, уровень теоретической подготовки и практических навыков.

7. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий.

Характеристика должна быть подписана руководителем практики .

### **Основные требования к оформлению отчета**

Текст набирается на компьютере, печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (размер 210 на 297 мм) в соответствии со следующими требованиями:

- интервал междустрочный – полуторный;
- шрифт – Times New Roman;
- размер шрифта – 14 пт (в таблицах и рисунках допускается 10-12 пт);
- выравнивание текста -по ширине;
- размеры полей: левое – 25-30 мм; правое – 10 мм;
- верхнее и нижнее – 20 мм.

Нумерация страниц начинается с титульного листа, используются арабские цифры, соблюдается сквозная нумерация по всему тексту. Порядковый номер страницы ставится в центре нижней части страницы, начиная с введения, т.е. со страницы 3(задание на практику, дневник, характеристика).

Расположенные в отчете рисунки и таблицы нумеруются арабскими цифрами сквозной нумерацией по всему тексту за исключением таблиц и рисунков приложений.

Название таблиц располагается слева над таблицей без абзацного отступа. В начале строки пишется слово «Таблица», после ставится номер таблицы, затем пишется тире и с прописной буквы пишут название таблицы. Шрифт наименования таблицы – 14 пт. Наименование таблицы не подчеркивают, точку после наименования таблицы не ставят. Пробел строки между наименованием таблицы и самой таблицей не проставляется. Таблицу, в зависимости от ее размера, помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице, а при необходимости – в

приложении отчета. Перед таблицей и после нее ставится интервал в 1 строку.

Таблица или рисунок нумеруется сквозной нумерацией в отчете, то ее обозначают «Таблица 1» или «Рисунок 1» .

Таблицы и рисунки каждого приложения нумеруются арабскими цифрами отдельной нумерацией, добавляя перед каждым номером обозначение данного приложения и разделяя их точкой, например, «Таблица А.1» или «Рисунок А.1».

Графический материал (чертеж, схему, рисунок, диаграмму и т.п.) помещают в отчет для установления или иллюстрации отдельных характеристик предприятия, а также для пояснения текста с целью его лучшего понимания и наглядности.

Любой графический материал в письменной работе обозначают словом «Рисунок».

Графический материал располагают по центру непосредственно после текста, в котором о нем упоминается впервые, или на следующей странице, а при необходимости – в отдельном приложении.

Между двумя соседними таблицами или рисунками обязательно должно быть не менее пяти-шести строк поясняющего или анализирующего текста. Приложения и список использованных источников необходимо включать в сквозную нумерацию.

Приложения оформляются как продолжение отчета на последних ее страницах и помещаются после «Списка использованных источников». В тексте отчета должны быть даны ссылки на все приложения. При ссылках на отдельные приложения используют слова например: «... в соответствии с приложением А».

В список использованных источников включаются нормативно-законодательные документы, внутренние документы туристского предприятия (стандарты, инструкции, приказы, распоряжения и др.), сайт туристского предприятия (в список включать только те источники, которые вы применяли на практике или знакомились с ними в течении прохождения учебной практике).

В процессе выполнения работы необходимо обратить особое внимание на культуру письма, не допускать грамматических, орфографических и синтаксических ошибок. Текст работы должен быть написан простым языком, его не следует без необходимости перегружать иностранными словами.

Все листы отчета по практике и приложения аккуратно переплетаются и сдаются руководителю практике.

Объем отчета (без учета титульного листа, отзыва руководителя практики, индивидуального задания, дневника, характеристики, справки-подтверждения и приложений) должен составлять не менее 25 страниц печатного текста.

### **Рекомендации по самостоятельной работе студентов**

Самостоятельная работа студентов в рамках учебной практики предусматривает: изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы; анализ баз данных; подготовка группового проекта (экскурсия с технологической документацией) с апробацией в форме проведения экскурсий для различной целевой аудитории; выполнение эссе и аналитических заданий; подготовку отчета в соответствии со структурой, представленной в Рабочей программе учебной практики.

### **Рекомендации по работе с литературой**

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал;

- необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

### **Методические рекомендации по анализу базы данных**

Анализ базы данных по проблемам организации экскурсионной деятельности в России проводится на основании данных всемирной сети Интернет, монографической и периодической литературы, фондовых материалов департамента туризма Приморского края, ТИЦ Приморского края. Методика обработки фактографических данных аналогична стандартному статистическому анализу с составлением сводных таблиц, ранжированием показателей.

### **Рекомендации по подготовке проектов**

Проектная деятельность в основном сосредоточена на самостоятельной коллективной (групповой) работе студентов. Руководство этой деятельностью осуществляет наставник и преподаватель – руководитель учебной практики. Студенты сами формируют проектные команды, которые должны реализовывать проекты в рамках учебной практики. Размер команды: 2-5 человек. Поддержка осуществляется наставником в ходе консультирования каждой команды, когда им определяются необходимые для выполнения проекта задачи, осуществляется разбор полученных результатов и их реализация. Наставник предоставляет проектным командам понятийный аппарат и инструменты проектной деятельности, которые используются в ходе подготовки и реализации проекта.

### **Методические указания к выполнению мультимедийной презентации**

Мультимедийная презентация – это электронный документ особого рода, с комплексным содержанием и особыми возможностями управления воспроизведением.

Основной принцип действия – это влияние на визуальное мышление слушателей. Одновременное включение зрительного и слухового восприятия повышают эффективность восприятия информации.

Программный продукт в области подготовки электронных презентаций является MS PowerPoint

- Графики
- Таблицы
- Видео материалы
- Звуковые материалы
- Анимация представляемого материала

Информационная модель презентации:

- Текстовый материал должен быть написан достаточно крупным шрифтом (не менее 20 размера);
- На одном слайде не следует размещать много текстовой информации (не более 2 определений или не более 5 тезисных положений);
- Более воспринимаемыми сочетаниями цветов шрифта и фона являются следующие: белый на темно-синем, белый на пурпурном, черный на белом, желтый на синем.

### **Перечень тем групповых исследований:**

- Пешеходная обзорная экскурсия по кампусу для детей и школьников;
- Автобусно-пешеходная экскурсия по кампусу для гостей ДВФУ (участников конгрессно-выставочных мероприятий);

- Организация экскурсионного обслуживания в кампусе ДВФУ;
- Тематическая пешеходная экскурсия.

### **Методические указания по выполнению эссе**

Эссе (фр. - "опыт", "набросок") - публицистический жанр, представляющий собой размышление над какой-либо проблемой; свободный, но аргументированный интеллектуальный поиск. Эссе предполагает подчеркнута индивидуальную позицию автора. Сочинение в жанре эссе требует от автора не только умения продемонстрировать "сумму знаний", но и сделать акцент на собственных чувствах, переживаниях.

Оптимальный объем эссе – 1-2 машинописных страниц.

Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной. Необходимо писать коротко и ясно. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль. Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи. Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

Необходимо придерживаться четкой структуры эссе, которая состоит из следующих элементов:

1. Введение — определение основного вопроса эссе, актуальность. При написании актуальности могут помочь ответы на следующие вопросы:

*«Почему тема, которую я раскрываю, является важной в настоящий момент?»*,

*«Какие понятия будут вовлечены в мои рассуждения по теме?»*,

*«Могу ли я разделить тему на несколько более мелких подтем?»*.

2. Основная часть — ответ на поставленный вопрос. Один абзац эссе содержит: тезис, доказательство, иллюстрации, подвывод, являющийся частично ответом на поставленный вопрос.

3. Заключение - суммирование уже сделанных подвыводов и окончательный ответ на вопрос эссе.

**8. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ)**, включая перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе выполнения заданий по учебной практике

Результаты прохождения учебной практики оцениваются посредством проведения промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом. Студент предоставляет отчет о проделанной работе в соответствии с требованиями, указанными выше (п. 7), в последний день учебной практики.

Текущая аттестация включают в себя разработку экскурсионного проекта (ПР-9), доклад (УО-3), ведение рабочей тетради (ПР-12) – дневник самоконтроля проведенных экскурсий, эссе

№ п/п	Контролируемые разделы учебной (производственной) практики	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства *	промежуточная аттестация
				текущий контроль	
1	Задание на учебную практику, Индивидуальное задание на учебную практику	ОПК 1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Знает стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели; Умеет определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из поставленной цели; Владеет навыками реализации стратегии сотрудничества	ПР-9 ПР-12	-
		ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность деятельности организации			
		ОПК 1.3 Использует технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации	Знает принципы командной работы; Умеет предпринимать инициативные действия при работе в команде; Владеет навыками командной работы	ПР-9 ПР-12	-

		<p>ОПК 1.1  Определяет потребность в технологических новациях и информационно м обеспечении в сфере сервиса</p> <p>ОПК-1.2  Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность деятельность организации</p>	<p>Знает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует;  Умеет учитывать в профессиональной деятельности особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует;  Владеет навыками работы/ взаимодействия с выделенными группами людей</p>	<p>ПР-9  ПР-12</p>	

2	Выполнение отчета по учебной практике	<p>ОПК 1.1  Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p> <p>ОПК-1.2  Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность деятельности организации</p>	<p>Знает инструменты маркетинговых исследований;  Умеет проводить маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов;  Владеет навыками проведения маркетинговых исследований</p>	ПР-16	-
		<p>ОПК 1.3  Использует технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации</p>	<p>Знает информационные ресурсы по теме работы;  Умеет применять информационные продукты в деловой коммуникации для достижения поставленной цели;  Владеет навыками работы с информационными ресурсами</p>	ПР-16	

3	Защита отчета по учебной практике	ОПК 1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Знает культурные и коммуникационные особенности представителей других национальностей и культур; Умеет грамотно и эффективно выстраивать деловую устную и письменную коммуникацию с представителями других национальностей и культур на иностранных языках и государственном языке Российской Федерации; Владеет навыками делового устного и письменного общения с представителями других национальностей и культур на иностранных языках и государственном языке Российской Федерации;	-	УО-1

\*проект (ПР-9); рабочая тетрадь (ПР-12); отчет по практике (ПР-16); собеседование (УО-1)

Оценочные средства для текущего контроля:

### 1. Проект

Цель – выработать умение выбрать и обосновать оптимальный вариант экскурсионного маршрута. Задачей группового проектирования является разработка маршрута тематической экскурсии. Работа проводится в малых группах (3-5 чел.). Перечень тем групповых исследований: пешеходная обзорная экскурсия по кампусу для детей и школьников; автобусно-пешеходная экскурсия по кампусу для гостей ДВФУ (участников конгрессно-выставочных мероприятий); организация экскурсионного обслуживания в кампусе ДВФУ; тематическая пешеходная экскурсия по кампусу ДВФУ. Групповое проектирование представляет собой командную деятельность по созданию проекта экскурсионного продукта, предполагает тесное внутригрупповое взаимодействие. Развивает навыки работы в команде. Для каждой группы (3-5 человек) определяется начальная точка экскурсии (место приема группы), а также целевая аудитория. В каждой группе распределяются обязанности: отбор объектов экскурсионного показа, фотофиксация, формирование карточки (паспорта объекта показа), оформление «зрительной линейки», составление схемы маршрута, поиск информации, структурирование информации для технологической карты и контрольного текста, подготовка презентации.

Требования к защите творческого задания, группового задания  
В результате должен быть составлен экскурсионный маршрут, отвечающий требованиям безопасности и оформлена технологическая документация: Технологическая карта экскурсии; подготовлен контрольный текст (тезисно) и презентация экскурсии. Технологическая карта экскурсии выполняется с титульным листом и списком литературы по теме экскурсии (альбомная ориентация). Содержание подтем и основных вопросов должно быть изложено подробно Логические переходы обязательны. Титульный лист:

Название организации, разработавшей экскурсию  
**Технологическая карта экскурсии**  
на тему: « \_\_\_\_\_ »

Вид экскурсии:

Состав экскурсантов:

Продолжительность:

Разработчик: ФИО, № группы

На втором листе излагаются цели, задачи экскурсии, подробный маршрут экскурсии, перечень подтем, вступление. Основной раздел строится по следующей схеме:

Маршрут экскурсии	Остановки	Объекты показа	Продолжительность	Наименование подтем и основных вопросов	Орг. указания	Метод. указания
				I ..... 1.1 ... 1.2 ...		

После каждой подтемы – логический переход к следующей подтеме или вопросу. В конце пишется заключение.

«Портфель экскурсовода» прилагается в виде презентации. Объем технологической карты экскурсии (1-2 часа) – 5-6 листов (в зависимости от содержательной части), в альбомной ориентации.

#### Методические рекомендации по подготовке презентации

Разработка презентации предусматривает следующий порядок самостоятельной работы. Бакалавры (малая групп 3-5 чел.) знакомятся с мировым и национальным опытом развития экскурсионной деятельности в популярных дестинациях. С этой целью используются монографические исследования, материалы зарубежной периодической печати, данные всемирной сети интернет (преимущественно англоязычных ресурсов). Изучают потенциал рынка экскурсионных услуг г. Владивосток. Собранные источники и их аннотации анализируются с точки зрения возможной адаптации методов и технологий к развитию экскурсионной деятельности России. Бакалавры действуют в определенной последовательности для достижения поставленной задачи — решения проблемы, значимой для обучающихся и оформленной в виде некоего конечного экскурсионного продукта соответствующего теме практического задания.

В заключительной части самостоятельной работы бакалавры (малая групп 3-5 чел) оформляют презентацию в формате Prezi (пошаговая инструкция представлена в методических рекомендациях и на сайте: <http://prezi-narusskom.ru/>).

#### Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;
- следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;

- дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;
- последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

Представление презентации осуществляется на практическом занятии, в ходе которого бакалавры на основе полученной информации обсуждают проблемы, связанные с внедрением проекта.

### **Ключи (ответы) на задания творческого задания, группового задания:**

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	бакалавр/группа отразили в презентации свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив содержание и составляющие затронутых вопросов. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация географического характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа отечественной практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	100 - 86
базовый	презентация бакалавра/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.	85-76
пороговый	проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы	75-61
уровень не достигнут	презентация представляет собой заимствованный исходный текст и заимствование иллюстраций, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы.	60-0

## 2. Рабочая тетрадь

На основе выполненных проектов студенты в течение периода практики проводят экскурсии по кампусу ДВФУ для различных категорий экскурсантов. По итогам каждой проведенной экскурсии студент заполняет рабочую тетрадь в виде Дневника самоконтроля по следующему образцу

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА. 4 семестр						
<i>Моя экскурсия № _____</i>						
Фиксируйте каждую проведённую вами экскурсию:						
Дата проведения экскурсии						
Время проведения экскурсии						
Экскурсанты (количество человек, возраст (примерно), род занятий)	Школьники	_____ чел.				
	Взрослые – кто?	_____ чел.				
Тема экскурсии						
Маршрут						
<b>Что удалось?</b>						
<b>Что не удалось?</b> Почему?	+					
	-					
Какие мне были заданы <b>вопросы?</b> Что я на них ответил?	?					!
	?					!
	?					!
Настроение, эмоции после экскурсии: моё и экскурсантов	Я:					
	Экскурсанты:					
Как я оцениваю проделанную работу?	1	2	3	4	5	.....

### Ключи (ответы) для самоконтроля

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
повышенный	практикант самостоятельно провел максимально предложенное количество экскурсий, и заполнил рефлексию по каждой из них; отразил в рабочей тетради свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив содержание и	100 - 86

	составляющие затронутых вопросов; продемонстрировал знание и владение методикой и техникой ведения различных экскурсий; продемонстрировал способность принимать оперативные решения и нести за них ответственность; проявил творческий подход к решению нестандартных задач; продемонстрировал владение методами и приемами анализа и синтеза	
базовый	практикант провел все предложенные экскурсии самостоятельно или в паре с экскурсоводом-партнером и заполнил рефлексивную по каждой из них; зафиксировал в рабочей тетради необходимые сведения и характеристики экскурсии; продемонстрировал качественное решение стандартных задач, базовое владение приемами ведения экскурсии	85-76
пороговый	практикант провел минимальное количество экскурсий, не проявляя инициативы и избегая ответственности за принятые решения; рабочая тетрадь заполнена формально; недостаточно проанализирован процесс проведения экскурсий; допущено не более двух ошибок в освещении подтем и вопросов; продемонстрировал несистемное владение методикой и техникой проведения экскурсий	75-61
уровень не достигнут	Практикант не принимал участия в организации и проведении экскурсий, рабочую тетрадь не заполнял; не навыки подготовки, организации и проведения экскурсий не продемонстрировал	60-0

### Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
<b>Критерии</b>	<b>Содержание критериев</b>			
<b>Раскрытие темы, цели и задач группового экскурсионного проекта</b>	Цели, задачи и тема проекта не раскрыты.  Отсутствуют выводы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты не полностью.  Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Цели, задачи и тема проекта в основном раскрыты.  Проведен анализ цели и задач проекта.  Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты полностью.  Проведен анализ цели и задач проекта.  Выводы обоснованы

<b>Представление</b>	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
<b>Оформление</b>	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
<b>Ответы на вопросы</b>	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

### Критерии оценки эссе

**86-100 баллов (отлично)** – продемонстрировано полное знание и понимание теоретического материала; соблюдены структура и стиль; правильно использована специальная лексика; представлена собственная позиция автора; грамотность: лексика, грамматика, синтаксис; аккуратность оформления текста.

**76-85 баллов (хорошо)** – продемонстрировано знание и понимание теоретического материала; соблюдены структура и стиль; правильно использована специальная терминологическая лексика; представлена собственная позиция автора; грамотность: лексика, грамматика, синтаксис соответствуют принятым нормам, ошибок не более 1-2; присутствуют недостатки в оформлении текста.

**61-75 баллов (удовлетворительно)** – недостаточно продемонстрировано знание и понимание теоретического материала, ограничена терминологическая лексика; эссе содержит грамматические и лексические ошибки; присутствуют недостатки в оформлении текста.

**50-60 баллов (неудовлетворительно)** – отсутствует знание и понимание теоретического материала; отсутствуют знания терминологической лексики, отсутствует собственная позиция автора; эссе содержит существенное количество грамматических и лексических ошибок; присутствуют многочисленные недостатки в оформлении.

### **Критерии выставления оценки студенту на зачете по практике**

<b>Оценка</b>	<b>Требования к сформированным компетенциям</b>
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, умеет приводить примеры, ответил на все вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью, глубиной и полнотой раскрытия темы
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, хорошо справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответил на основные вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью и полнотой раскрытия темы, однако допускается одна - две неточности в ответе
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил основную часть программы практики, но с трудом умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, в целом справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответы на вопросы во время защиты практики отличаются недостаточной глубиной и полнотой
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не выполнил программу практики, не умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, не справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не ответил на основные вопросы во время защиты практики

## **9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ)**

### **Основная литература**

*(электронные издания)*

1. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности: учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/476412>
2. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебник для вузов / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. Е. И. Богданова. - Москва : Инфра-М, 2019. - 383 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1000385>
3. Истомина, Э. Г. Внутренний туризм и туристские ресурсы России : учебное пособие / Э. Г. Истомина, М. Г. Гришунькина ; Рос. гос. гуманитары, ун-т. — 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Рос. гос. гуманитары, ун-т, 2019. - 288 с. <https://znanium.com/catalog/product/1087187>
4. Кузнецов, С. А. Теоретические основы формирования нормативно-правовой культуры специалистов сферы социального туризма : монография / С. А. Кузнецов. - 3-е изд., стер. - Москва.: ФЛИНТА, 2020. - 224 с. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/114733>
5. Стандарты качества проведения экскурсий / Баумгартен, Л. В. - Москва: Вузовский учебник: Инфра-М, 2019. – 96с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/982629>

### Дополнительная литература

(электронные издания)

1. Войтик, Н. В. Речевая коммуникация: учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09922-5. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/453039>
2. Историческое краеведение: накопление и развитие краеведческих знаний в России (XVIII-XX вв.): учебное пособие / А. М. Селиванов. 2-е изд. М.: Форум, [Инфра-М], 2015. – 318 с. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:795110&theme=FEFU>
3. Краеведение: учебное пособие для вузов / М. А. Никонова. 4-е изд., стер. Москва: Академия, 2016. - 190 с. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:813703&theme=FEFU>
4. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум / Л. В. Баумгартен. — М : Дашков и К°, 2013. — 301 с. — Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:695024&theme=FEFU>

5. Технология и организация экскурсионных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сулейманова Г.В. - Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 251 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62313.html>
6. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело»/ Шпырня О.В.— Электрон. текстовые данные.— Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 119 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78034.html>
7. Гатауллина С.Ю., Фролова С.Н., Кушнарера И.Ю. Роль экскурсионной деятельности в развитии туристского потенциала региона (на примере Приморского края) / Международный научный журнал «Экономика и предпринимательство». - 2016. - № 2 (ч.1). - С.375-379. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=25694008>
8. Потребности в туристических услугах и маркетинг в туризме: становление и развитие / Важенина И.С., Волков.С.К. – Маркетинг в России и за рубежом, 2016. - № 4. – С.3-12. - 59 экз. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:817509&theme=FEFU>
9. Приморский туризм. Наше прошлое и настоящее / Васина О.И. - Владивосток: Изд-во Дальневосточного федерального университета, 2017. – 103с. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:872594&theme=FEFU>

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

1. Информационно-правовой портал Гарант.РУ: <https://www.garant.ru/>
2. Информационно-правовой портал Консультант+: <http://www.consultant.ru/>
3. Краеведение Приморского края: <https://kraeved.info>
4. Научная библиотека ДВФУ: <https://www.dvfu.ru/library/>
5. Научная электронная библиотека elibrary.ru: [https://elibrary.ru/query\\_results.asp?](https://elibrary.ru/query_results.asp?)
6. Образовательная платформа «Юрайт». Для вузов и ссузов: <https://urait.ru/>
7. Туристско-информационный центр Приморского края: <http://tour.primorsky.ru>

8. Федеральная служба государственной статистики <https://rosstat.gov.ru/>  
 9. Федеральное агентство по туризму: <https://tourism.gov.ru/>

## 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ)

Для прохождения учебной практики в университете студентам предоставляется место, оборудованное компьютером, доступом в интернет.

Если практика проводится в иной организации, студенту также выделяется место, с учетом требования правил безопасности.

Минимальные требования к материально-техническому обеспечению:

- оборудованное рабочее место с компьютером и доступом в Интернет;
- доступ к поисковым системам.

Для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и/или специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности:

Специализированные кабинеты	Наименование оборудования	Программное обеспечение, количество посадочных мест
G 231 компьютерный класс с мультимедийным оборудованием (о. Русский, п. Аякс, 10, корп.Г)	Мультимедийное оборудование, компьютер	Доступ в интернет. Мест: 32 чел.
G 424 поточная лекционная аудитория с мультимедийным оборудованием (о. Русский, п. Аякс, 10, корп.Г)	Мультимедийное оборудование, компьютер	Доступ в интернет, Мест: 90 чел.
Читальные залы Научной библиотеки ДВФУ с открытым доступом к фонду (корпус А - уровень 10)	Моноблок HP ProOne 400 All-in-One 19,5 (1600x900), Core i3-4150T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 1TB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7Pro (64-bit)+Win8.1Pro(64-bit), 1-1-1 Wtu Скорость доступа в Интернет 500 Мбит/сек. Рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья оснащены дисплеями и	Доступ в интернет

	принтерами Брайля; оборудованы: портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками	
--	--	--

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной поддержки.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
**(Сервисная практика)**  
*для направления подготовки*  
**43.03.01 Сервис**  
**Программа бакалавриата**  
**Образовательная программа: Сервис**

Владивосток  
2023

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- формирование профессиональных компетенций через применение полученных теоретических знаний в учебной деятельности;
- ознакомление со структурой предприятия, технологическими процессами организации;
- закрепление теоретических знаний на практике и овладение методами исследования и приёмами анализа, планирования, организации, регулирования, управления, контроля и другими вопросами, связанными с сервисной деятельностью предприятий ресторанной индустрии;
- обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы с клиентами.

## 2. ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- ознакомиться с учредительными и нормативными материалами, должностными инструкциями, регламентирующими ресторанную деятельность;
- изучить специфику сервисной деятельности на предприятии питания;
- приобрести практические навыки работы на предприятии питания;
- принять участие в планирование производственно-технологической деятельности предприятия питания, в определение плановых заданий и технико-экономических норм, ресурсов, необходимых для обеспечения ресторанной деятельности в соответствии с требованиями потребителя;
- ознакомиться с координацией деятельности функциональных подразделений предприятия;
- провести исследование одним из методов (например, метод наблюдения, метод анкетирования, методом опроса и др.) выбор потребителями технологического процесса ресторанной деятельности;
- закрепить и углубить полученные студентом в университете теоретические знания по пройденным дисциплинам на практике.

## 3. МЕСТО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП

Блок 2. «Практика», «Часть, формируемая участниками образовательных отношений»

Производственная практика (сервисная практика) предусмотрена образовательной программой и учебным планом, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» образовательной программы «Сервис».

Практика проводится на базе ДВФУ или на базе предприятий – партнеров программы.

Практика проводится в шестом семестре. Производственная практика (сервисная практика) проводится в виде работы студентов над выполнением конкретных производственных профессиональных задач.

Общее руководство практикой осуществляет руководитель образовательной программой, определяет базы практики и согласовывает с директором департамента. Непосредственный руководитель практики от университета является работник департамента, который назначается приказом директора.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

#### 4. ТИПЫ, СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Тип практики: *Производственная практика. Сервисная практика.*

Способ проведения практики: *стационарная / выездная*

База проведения практики: *на базе ДВФУ, также на базе предприятий – партнеров программы.*

Практика проводится *в шестом семестре.*

Производственная практика (сервисная практика) проводится в виде работы студента над выполнением конкретных производственных профессиональных задач и научных исследований, поставленных научным руководителем.

#### 5 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

*Результаты обучения по практике соотнесены с установленными в ОПОП ВО индикаторы достижения компетенций. Совокупность запланированных результатов обучения по практике должна обеспечивать формирование у выпускника всех компетенций, установленных ОПОП ВО по практике.*

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1 -Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. – Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК-1.2. – Участвует в разработке системы клиентских отношений ПК-1.3 – Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
	ПК-2 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1. - Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение ПК-2.2. - Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-2.3 - Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

#### 6 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ)

Общая трудоемкость практики составляет 15 зачётных единиц (540 академических часов).

№ п/п	Этапы практики	Виды работ на практике, в том числе практическая подготовка и самостоятельная работа	Трудоемкость (в часах)	Форма текущего контроля

		студентов		
1	Подготовительный (организационный)	Инструктаж – ознакомление с правилами техники безопасности, условиями прохождения практики, сроками, содержанием обязательных мероприятий, требованиями к оформлению отчетных форм, особенностями текущего и промежуточного контроля.	8	Посещение. Собеседование Выдача задания на практику Запись в дневнике практики
2	Основной	Характеристика предприятия питания (ресторан, кафе). Описание сервисной деятельности предприятия питания – базы практики. Анализ хозяйственной деятельности предприятия. Описание продуктовой линейки предприятия. Маркетинговая деятельность предприятия. Менеджмент и кадровая политика. Обеспечение безопасности деятельности предприятия. Работа в службе обслуживания гостей. Работа в отделе бронирования предприятия.	516	Собеседование с руководителем практики. Запись в дневнике практики
3	Заключительный	Подготовка отчетной документации по практике. Оформление отчета. Сдача отчета по практике. Подготовка презентации и доклада защиты по прохождению сервисной практики.	16	Защита и предоставление отчета по практике
	Итого		540	Зачет с оценкой

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой, исследовательской и практической деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов на производственной практике:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с материалами для проведения практики, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;

- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных руководителем практики;
- подготовка и защита отчета по практике.

#### Требования к отчету:

Отчет составляется на основе материалов, собранных при работе над всеми разделами программы практики.

Структурными элементами отчета являются:

- титульный лист;
- направление на практику;
- справка-подтверждение о прохождении практики;
- дневник прохождения производственной практики;
- характеристика от предприятия;
- оглавление;
- термины, определения, сокращения (при необходимости);
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

Отчет предоставляется на листах формата А4, верхнее и нижнее поля - 20 мм, правое - 15 мм, левое - 30 мм, выравнивание текста - по ширине, абзацный отступ - 1,25 см.

Объем отчета (без учета титульного листа, отзыва руководителя практики, индивидуального задания, дневника, характеристики, справки-подтверждения и приложений) должен составлять не менее 25 страниц печатного текста.

Требования к содержательной части введения, основной части, заключения, характеристики и т.д.:

Введение размещают на следующей странице после страницы, на которой заканчивается элемент – Оглавление. Слово – Введение помещают в верхней части страницы посередине, начинают с прописной буквы и выделяют полужирным шрифтом.

Введение составляет до 2 страниц, в нем не следует давать определения, таблицы, графический материал. Во введении необходимо отразить:

- актуальность практики;
- цели и задачи практики;
- формулировку общих и профессиональных компетенций, которые необходимо приобрести во время прохождения практики;
- указание вида практики;
- указание срока прохождения практики;
- обоснование объекта практики.

#### Основная часть отчета:

Основная часть отчета должна носить исследовательский характер, то есть содержать методы исследования (наблюдение, анализ, обобщения и др.) а также обобщенные выводы после каждого вопроса об основных направлениях деятельности, осуществляемой на практике.

По итогам исследования предприятия, в отчете после разделов 1,2,3 и т. д. студенту следует сделать выводы, которые должны подчеркнуть позитивные и

негативные тенденции в экскурсионной деятельности, подтвердить наличие проблемы, выявленной в отчете, и констатировать необходимость ее решения.

Если студент не может предложить собственное решение проблемы, то он должен изучить передовой отечественный и зарубежный опыт по рассматриваемой проблеме, рекомендации ученых и практиков.

#### Индивидуальное задание.

Целью индивидуального задания является применение на практике полученных теоретических знаний для решения конкретных задач предприятия с применением нормативных документов, с учетом темы выпускной квалификационной работы.

Содержание индивидуального задания определяется рабочей программой практики, темой выпускной квалификационной работы и особенностями базового предприятия практики.

Индивидуальное задание, является продолжением отчета, поэтому состоит из теории исследования, таблиц, рисунков, выводов, рекомендаций и других элементов исследования.

#### Список использованных источников.

Список использованных источников должен содержать источники, только тех видов, с которыми студенты знакомились или применяли для исследования и ответов на вопросы программы практики.

#### Приложения

В приложениях рекомендуется включать материалы, связанные с прохождением практики и выполнением отчета, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть отчета. В приложения могут быть включены материалы, поясняющие, уточняющие, дополняющие текст отчета:

- таблицы, схемы, графики, иллюстрированный материал;
- инструкции, программы (экскурсионного обслуживания, научных конференций) технологические карты, текст вспомогательного характера.
- Индивидуальные тексты экскурсий, эссе.
- Глоссарий

Приложения оформляются как продолжение текста отчета, на последующих страницах. Располагают приложения в порядке появления на них ссылок в тексте. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение». Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельно строкой.

Приложение обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с «А», за исключением букв Ё, Й, Ь, Ъ, Ы.

Все приложения должны быть перечислены в содержании отчета с указанием их номеров и заголовков.

Если в качестве приложения в отчете используется документ, имеющий самостоятельное значение и оформленный согласно требованию к документу данного вида, его вкладывают в отчет без изменений в оригинале. На титульном листе документа наверху в правом углу страницы указывают слово «приложение» и проставляют его обозначение, а страницы, на которых помещён документ, включают в общую нумерацию страниц.

Таблицы и рисунки каждого приложения нумеруются арабскими цифрами.

### Дневник прохождения практики.

Дневник является одним из основных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день, в соответствии с заданием практики.

После завершения практики дневник подписывает и заверяет печатью руководитель практики.

Дневник сдается вместе с отчетом в департамент туризма и гостеприимства.

### Характеристика.

Сведения, указанные руководителем практики в характеристике, должны отражать отношение студента к работе:

1. Фамилия, имя, отчество практиканта.
  2. Наименование организации и время прохождения практики (с какого по какое число студент проходил практику и под чьим руководством).
  3. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.).
  4. Уровень освоенных студентом общекультурных и профессиональных компетенций.
  5. Объем выполненной работы на практике.
  6. Качество выполняемой студентом работы, степень проявленной самостоятельности, уровень теоретической подготовки и практических навыков.
  7. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий.
- Характеристика должна быть подписана руководителем практики.

Все листы отчета по практике и приложения аккуратно переплетаются и сдаются руководителю практики.

8. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ), включая перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе выполнения заданий по производственной практике «Производственная практика. Сервисная практика».

№ п/п	Контролируемые разделы учебной (производственной) практики	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Индивидуальное задание на практику	ПК-1.1. – Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<b>Знает</b> основные понятия сервиса, принципы клиентоориентированности, особенности обслуживания в туризме <b>Умеет</b> организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	ПР-16 УО-1	-

		ПК-1.2. – Участвует в разработке системы клиентских отношений	Знает, как оценивать и планировать потребности департаментов организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;  <b>Умеет</b> оценивать и планировать потребности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	ПР-16 УО-1	-
		ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<b>Знает</b> , как обеспечить планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;  <b>Умеет</b> планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;	ПР-16 УО-1	
2	Выполнение отчета по производственной практике	ПК-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделения и сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение	<b>Знает</b> , как осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;  <b>Умеет</b> осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;	ПР-16 УО-1	-
		ПК-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной	<b>Знает</b> формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.  <b>Умеет</b> определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов	ПР-16 УО-1	

		системы обслуживания	(служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.		
		ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия	<b>Знает</b> , как выявить проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.  <b>Умеет</b> выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	ПР-16 УО-1	
	Защита отчета по практике			-	ПР-16 УО-1 УО-3

**1. Вопросы для собеседования при прохождении производственной практики:**

1. Анализ внутренней и внешней среды предприятия
2. Структура и особенности проведения PEST - анализа  
Ключи правильных ответов (включая критерии оценки) при выполнении проекта:
  - логика при изложении содержания ответа на вопрос, выявленные знания соответствуют объему и глубине их раскрытия в источнике;
  - использование научной терминологии в контексте ответа;
  - объяснение причинно-следственных и функциональных связей;
  - умение оценивать действия субъектов социальной жизни, формулировать собственные суждения и аргументы по определенным проблемам;
  - эмоциональное богатство речи, образное и яркое выражение мыслей.

Таблица – Критерии оценки ответов на вопросы для собеседования

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
------------------	-----------------------------	---------------

<i>Повышенный</i>	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач	100 – 86
<i>Базовый</i>	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине	60 – 0

**2. Задание для подготовки доклада с целью защиты результатов производственной практике:**

- 1 Длительность доклада студента составляет 5 – 7 минут.
- 2 Доклад должен сопровождаться презентацией.
- 3 Ответы на вопросы руководителя должны быть точные и лаконичные.

Таблица – Критерии оценки результатов выступления с докладом

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области	100 – 86

<i>Базовый</i>	Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области	60 – 0

**3. Задание для подготовки отчета по** производственной практике:

1. Ознакомиться со структурой отчета.
2. Для написания отчета изучить требования к его содержанию.
3. Ознакомиться с требованиями к объему, оригинальности текста, представлению материалов.

Таблица – Критерии оценки отчета по производственной практике

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Студент выразил и аргументировал своё мнение по сформулированной проблеме, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	100 – 86

<i>Базовый</i>	Работа студента характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60 – 0

### **I. Промежуточная аттестация по производственной практике «Сервисной практике»**

Промежуточная аттестация студентов по производственной практике «Сервисная практика» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Аттестация по итогам производственной практики проводится на основании:

- отчета по практике;
- устного доклада;
- презентации.

Промежуточная аттестация проводится в последний день завершения практики и является обязательной процедурой завершения практики студента.

Таблица - Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие темы, цели и задач группового экскурсионного проекта	Цели, задачи и тема проекта не раскрыты. Отсутствуют выводы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты. Проведен анализ цели и задач проекта без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты полностью. Проведен анализ цели и задач с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы

Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Таблица - Критерии выставления оценки студенту по практике

Оценка	Требования к сформированным компетенциям
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, умеет приводить примеры, ответил на все вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью, глубиной и полнотой раскрытия темы
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, хорошо справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответил на основные вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью и полнотой раскрытия темы, однако допускается одна - две неточности в ответе
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил основную часть программы практики, но с трудом умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, в целом справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответы на вопросы во время защиты практики отличаются недостаточной глубиной и полнотой

«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не выполнил программу практики, не умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, не справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не ответил на основные вопросы во время защиты практики
-----------------------	---

## 9 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (включая основную и дополнительную литературу)

1. Гостиничный бизнес : учебник для вузов по специальностям сервиса / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А. В. Павлова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 224 с. – 2 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:725115&theme=FEFU>

2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. – М.: КноРус, 2012. – 165 с. – 8 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666673&theme=FEFU>

3. Индустрия гостеприимства : основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова [и др.]. – М.: Форум Инфра-М, 2011. – 399 с. – 1 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666330&theme=FEFU>

4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>

6. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2014. – 175 с. – 1 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:794557&theme=FEFU>

7. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

### Дополнительная литература

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос, 2008. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468226>

2. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сборник нормативных документов : учебное пособие для вузов по экономическим специальностям / [под ред. Ю. Ф. Волкова]. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 448 с. – 3 экз. / <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:236667&theme=FEFU>

3. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>

4. Сервисная деятельность : учебное пособие для вузов / О. Т. Лойко. – М.: Академия, 2010. – 304 с. – 2 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:668719&theme=FEFU>

5. Фирменный стиль в гостеприимстве : учебное пособие / В. П. Скараманга ; Российская международная академия туризма. – М.: Финансы и

статистика, 2005. – 189 с. – 6 экз.  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:237111&theme=FEFU>

6. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаява. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с.  
<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086>

**Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

1. Всемирная туристская организация [http://www.unwto.org/index\\_r.php](http://www.unwto.org/index_r.php)
2. Институт научной информации по общественным наукам РАН.  
<http://www.inion.ru/>
3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>
4. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>
5. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>
6. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>
7. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
8. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>
9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса  
<http://www.frontdesk.ru/>

**10 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ**

**ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

В период прохождения производственной практики материально-технической базой являются учебные корпуса ДВФУ, организации различных форм собственности, производственно-экономические и аналитические службы (отделы) организаций различных видов деятельности и форм собственности, их основные средства, оборудование и техническое оснащение.

Минимальные требования к материально-техническому обеспечению:

- оборудованное рабочее место с компьютером и доступом в Интернет;
- доступ к поисковым системам.

Для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и/или специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности:

№ п/п	№ ауд.	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность помещений для самостоятельной работы/Кол-во рабочих (посадочных) мест	Примечание
1	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб.А 1002, помещение для самостоятельной работы Читальный зал естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт.	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft

2	Читальный зал	<p>690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы</p> <p>Читальный зал гуманитарных наук с открытым доступом Научной библиотеки</p>	<p>Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 115 шт.</p> <p>Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox</p> <p>Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C)</p> <p>Полноцветный копир-принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS)</p> <p>Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:</p> <p>Дисплей Брайля Focus-40 Blue – 3 шт.</p> <p>Дисплей Брайля Focus-80 Blue</p> <p>Рабочая станция Lenovo ThinkCentre E73z – 3 шт.</p> <p>Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition</p> <p>Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой</p> <p>Устройство портативное для чтения плоскочечатных текстов PEarl</p> <p>Сканирующая и читающая машина для незрячих и слабовидящих пользователей SARA</p> <p>Принтер Брайля Emprint SpotDot - 2 шт.</p> <p>Принтер Брайля Everest - D V4</p> <p>Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition</p> <p>Видео увеличитель Topaz 24” XL стационарный электронный</p> <p>Обучающая система для детей тактильно-речевая, либо для людей с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft</p>
---	---------------	---	---	---

			Увеличитель ручной видео RUBY портативный – 2шт.  Экран Samsung S23C200B  Маркер-диктофон Touch Мето цифровой	
3	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал периодических изданий с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G- i34164G500UDK – 5 шт.  Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C	ЭУ0198072_ЭА-667- 17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091- 18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА- 261- 18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft

Разработчик рабочей программы производственной практики: Б.И.Кравец, старший преподаватель департамента туризма и гостеприимства.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)**

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(Проектно-технологическая практика)**

*для направления подготовки*

**43.03.01 Сервис**

**Программа бакалавриата**

**Образовательная программа: Сервис**

Владивосток  
2023

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- формирование профессиональных компетенций через применение полученных теоретических знаний в учебной деятельности;
- ознакомление со структурой предприятия, технологическими процессами организации;
- изучение учредительных документов, основных направлений деятельности предприятия, организации работы рабочих мест, нормативной документации (в том числе внутренней), регламентирующей деятельность туристского предприятий;
- обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы с клиентами.

## 2. ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- ознакомиться с учредительными и нормативными материалами, должностными инструкциями, регламентирующими деятельность предприятия питания;
- изучить особенности производственно-технологических процессов и основных направлений деятельности предприятия;
- изучить организационную структуру и взаимодействие подразделений предприятия;
- ознакомиться с работой сотрудников предприятий питания и получить начальные навыки и представления об их работе;
- изучить должностные инструкции сотрудников предприятия питания (ресторан, кафе) и получить профессиональные навыки работы;
- закрепить и углубить полученные студентом в университете теоретические знания по пройденным дисциплинам.

## 3. МЕСТО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП

Блок 2. «Практика», «Часть, формируемая участниками образовательных отношений».

Производственная практика (проектно-технологическая практика) предусмотрена образовательной программой и учебным планом, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» образовательной программы «Сервис».

Практика проводится на базе ДВФУ или на базе предприятий – партнеров программы.

Практика проводится в седьмом семестре. Производственная практика (проектно-технологическая практика) проводится в виде работы студентов над выполнением конкретных производственных профессиональных задач.

Общее руководство практикой осуществляет руководитель образовательной программой, определяет базы практики и согласовывает с директором департамента. Непосредственный руководитель практики от университета является работником департамента, который назначается приказом директора.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## 4. ТИПЫ, СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Тип практики: *Производственная практика. Проектно-технологическая практика.*

Способ проведения практики: *стационарная / выездная*

База проведения практики: *на базе ДВФУ, также на базе предприятий – партнеров программы.*

Практика проводится *в седьмом семестре.*

Производственная практика (проектно-технологическая практика) проводится в виде работы студента над выполнением конкретных производственных профессиональных задач и научных исследований, поставленных научным руководителем.

## 5. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

*Результаты обучения по практике соотнесены с установленными в ОПОП ВО индикаторы достижения компетенций. Совокупность запланированных результатов обучения по практике должна обеспечивать формирование у выпускника всех компетенций, установленных ОПОП ВО по практике.*

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1 -Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. – Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК-1.2. – Участвует в разработке системы клиентских отношений ПК-1.3 – Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
	ПК-2 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1. - Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение ПК-2.2. - Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-2.3 - Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия
	ПК – 3 -Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.1 - Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ПК-3.2 – Применяет методы управления проектами ПК-3.3 - Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

## 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРОЕКТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ)

Общая трудоемкость практики составляет 3 зачётных единиц, 108 часов.

Этап практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов	Трудоемкость часов/ номер недели
Подготовительный (организационный)	1.Оформление договорных отношений студента прохождения практике. 2.Организационное собрание, получение информации о руководителе практике от ДВФУ, установление контактов. 3. Инструктаж по технике безопасности. 4.Знакомство с методическими материалами, правами и обязанностями студента.	8/1
Основной	Знакомство с руководителем практики от предприятия, инструктаж, знакомство с рабочим местом. Знакомство с предприятием: месторасположение, организационная структура, фирменный стиль, корпоративная культура, номерной фонд, дополнительные услуги	16/1
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Выполнение индивидуального задания	16/1
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Выполнение индивидуального задания	16/2
	<b>Работа на рабочем месте.</b>	16/2
	<b>Работа на рабочем месте.</b> Оформление отчета по практике	16/2
Итоговый	1.Подготовка отчетной документации по итогам практики. 2.Составление и оформление отчета, сбор подписей на следующих документах: - на отрывном бланке направления на практику; - на дневнике практиканта; - на титульном листе отчета; - на характеристике, составленной руководителем практики от предприятия; - на индивидуальном задании; 3. Защита отчета о практике. 4. Лист самооценки	8/2
	<b>Итого</b>	<b>108</b>

## 7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой, исследовательской и практической деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов на производственной практике:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с материалами для проведения практики,

представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;

- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных руководителем практики;
- работа над отчетом;
- подготовка и защита отчета по практике;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

Требования к отчету:

Отчет составляется на основе материалов, собранных при работе над всеми разделами программы практики.

Структурными элементами отчета являются:

- титульный лист;
- индивидуальное задание по практике;
- справка-подтверждение о прохождении практики;
- дневник прохождения производственной практики;
- характеристика от предприятия/руководителя;
- оглавление;
- термины, определения, сокращения (при необходимости);
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Отчет предоставляется на листах формата А4, верхнее и нижнее поля - 20 мм, правое – 10 мм, левое – 30 мм, выравнивание текста – по ширине, абзацный отступ – 1,25 см.

Объем отчета (без учета титульного листа, индивидуального задания, дневника, характеристики, справки-подтверждения и приложений) должен составлять не менее 25 страниц печатного текста.

Требования к содержательной части введения, основной части, заключения, характеристики и т.д.:

Введение размещают на следующей странице после страницы, на которой заканчивается элемент – Оглавление. Слово – Введение помещают в верхней части страницы посередине, начинают с прописной буквы и выделяют полужирным шрифтом.

Введение составляет до 2 страниц, в нем не следует давать определения, таблицы, графический материал. Во введении необходимо отразить:

- актуальность практики;
- цели и задачи практики;
- формулировку общих и профессиональных компетенций, которые необходимо приобрести во время прохождения практики;
- указание вида практики;
- указание срока прохождения практики;
- обоснование объекта практики.

Основная часть отчета:

Основная часть отчета должна быть написана в соответствии с программой практики.

Основная часть отчета должна носить исследовательский характер, то есть содержать методы исследования (наблюдение, анализ, обобщения и др.) а также обобщенные выводы после каждого вопроса об основных направлениях деятельности, осуществляемой на практике.

По итогам исследования предприятия, в отчете после разделов 1,2,3 и т. д. студенту следует сделать выводы, которые должны подчеркнуть позитивные и негативные тенденции в экскурсионной деятельности, подтвердить наличие проблемы, выявленной в отчете, и констатировать необходимость ее решения.

Если студент не может предложить собственное решение проблемы, то он должен изучить передовой отечественный и зарубежный опыт по рассматриваемой проблеме, рекомендации ученых и практиков.

#### Индивидуальное задание.

Целью индивидуального задания является применение на практике полученных теоретических знаний для решения конкретных задач предприятия с применением нормативных документов, с учетом темы выпускной квалификационной работы.

Содержание индивидуального задания определяется рабочей программой практики, темой выпускной квалификационной работы и особенностями базового предприятия практики.

Индивидуальное задание, является продолжением отчета, поэтому состоит из теории исследования, таблиц, рисунков, выводов, рекомендаций и других элементов исследования.

#### Список использованных источников.

Список использованных источников должен содержать источники, только тех видов, с которыми студенты познакомились или применяли для исследования и ответов на вопросы программы практики.

#### Приложения

В приложениях рекомендуется включать материалы, связанные с прохождением практики и выполнением отчета, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть отчета. В приложения могут быть включены материалы, поясняющие, уточняющие, дополняющие текст отчета:

- таблицы, схемы, графики, иллюстрированный материал;
- инструкции, программы (экскурсионного обслуживания, научных конференций) технологические карты, текст вспомогательного характера.
- Индивидуальные тексты экскурсий, эссе.
- Глоссарий

Приложения оформляются как продолжение текста отчета, на последующих страницах. Располагают приложения в порядке появления на них ссылок в тексте. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение». Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельно строкой.

Приложение обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с «А», за исключением букв Ё, Й, Ъ, Ь, Ы.

Все приложения должны быть перечислены в содержании отчета с указанием их номеров и заголовков.

Если в качестве приложения в отчете используется документ, имеющий самостоятельное значение и оформленный согласно требованию к документу данного вида, его вкладывают в отчет без изменений в оригинале. На титульном листе документа наверху в правом углу страницы указывают слово «приложение» и проставляют его обозначение, а страницы, на которых помещён документ, включают в общую нумерацию страниц.

#### Дневник прохождения практики.

Дневник является одним из основных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день, в соответствии с заданием практики.

После завершения практики дневник подписывает и заверяет печатью руководитель практики.

Дневник сдается вместе с отчетом в департамент.

#### Характеристика.

Сведения, указанные руководителем практики в характеристике, должны отражать отношение студента к работе:

1. Фамилия, имя, отчество практиканта.
2. Наименование организации и время прохождения практики (с какого по какое число студент проходил практику и под чьим руководством).
3. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.).
4. Уровень освоенных студентом общекультурных и профессиональных компетенций.
5. Объем выполненной работы на практике.
6. Качество выполняемой студентом работы, степень проявленной самостоятельности, уровень теоретической подготовки и практических навыков.
7. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий.

Характеристика должна быть подписана руководителем практики.

Все листы отчета по практике и приложения аккуратно переплетаются и сдаются руководителю практики.

Объем отчета (без учета титульного листа, отзыва руководителя практики, индивидуального задания, дневника, характеристики, справки-подтверждения и приложений) должен составлять не менее 25 страниц печатного текста.

### **8. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ),**

включая перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе выполнения заданий по производственной практике «Проектно-технологическая практика»

№ п/п	Контролируемые разделы учебной (производственной) практики	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация

1	Индивидуальное задание на практику	ПК-1.1. – Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<b>Знает</b> основные понятия сервиса, принципы клиентоориентированности, особенности обслуживания в туризме <b>Умеет</b> организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	ПР-16 УО-1	-
		ПК-1.2. – Участвует в разработке системы клиентских отношений	<b>Знает</b> , как оценивать и планировать потребности департаментов организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; <b>Умеет</b> оценивать и планировать потребности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	ПР-16 УО-1	-
		ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<b>Знает</b> , как обеспечить планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; <b>Умеет</b> планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;	ПР-16 УО-1	
		ПК-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение	<b>Знает</b> , как осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; <b>Умеет</b> осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;	ПР-16 УО-1	
		ПК-2.2. Производит выбор	<b>Знает</b> формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб,	ПР-16 УО-1	

		организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. <b>Умеет</b> определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.		
		ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия	<b>Знает</b> , как выявить проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания. <b>Умеет</b> выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	ПР-16 УО-1	
2	Выполнение отчета по производственной практике	ПК-3.1 - Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами	<b>Знает</b> основные понятия, методы проектной деятельности; <b>Умеет</b> работать с проектами	ПР-16 УО-1	
		ПК-3.2 – Применяет методы управления проектами	<b>Знает</b> методы проектной деятельности и применяет их на практике; <b>Умеет</b> оценивать и планировать использование методов проектной деятельности в сферы гостеприимства и общественного питания	ПР-16 УО-1	
		ПК-3.3 - Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	<b>Знает</b> , как обеспечить планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) по управлению проектами в сфере гостеприимства и общественного питания; <b>Умеет</b> планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) по управлению проектами в сфере гостеприимства и общественного питания;	ПР-16 УО-1	

	Защита отчета по практике			-	ПР-16 УО-1 УО-3
--	---------------------------	--	--	---	-----------------------

Промежуточная аттестация по дисциплине «Производственная практика. Проектно-технологическая практика» проводится в соответствии с Учебным планом в 7 семестре — в виде дифференцированного зачета после завершения практики.

Аттестация по итогам производственной практики проводится на основании:

- отчета по практике;
- устного доклада;
- презентации.

Промежуточная аттестация проводится в последний день завершения практики и является обязательной процедурой завершения практики студента.

Критерии оценки по итогам практики:

Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие темы, цели и задач группового экскурсионного проекта	Цели, задачи и тема проекта не раскрыты.  Отсутствуют выводы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты не полностью.  Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты.  Проведен анализ цели и задач проекта без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты полностью.  Проведен анализ цели и задач с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации

Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений
-------------------	------------------------	---------------------------------------	---	--

#### Критерии выставления оценки студенту на зачете по практике

Оценка	Требования к сформированным компетенциям
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, умеет приводить примеры, ответил на все вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью, глубиной и полнотой раскрытия темы
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, хорошо справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответил на основные вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью и полнотой раскрытия темы, однако допускается одна - две неточности в ответе
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил основную часть программы практики, но с трудом умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, в целом справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответы на вопросы во время защиты практики отличаются недостаточной глубиной и полнотой
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не выполнил программу практики, не умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, не справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не ответил на основные вопросы во время защиты практики

#### 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (включая основную и дополнительную литературу)

##### Список основной литературы

1. Организация туристской деятельности: Учебное пособие / Сухов Р.И. - Рн/Д: Южный федеральный университет, 2016. - 267 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/991783>
2. Потребности в туристических услугах и маркетинг в туризме: становление и развитие / Важенина И.С., Волков.С.К. – Маркетинг в России и за рубежом, 2016. - № 4. – С.3-12. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:817509&theme=FEFU>

3. Инфраструктура туризма: стратегия развития/А.А.Клейман, О.Б.Евреинев - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 386 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=515226>
4. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - Москва: КноРус, 2015. - 199 с. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:735701&theme=FEFU>
5. Менеджмент в сервисе: учебник / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, М.В. Виноградова, Е.В. Поворина, И.А. Сулова, И.В. Мухоморова, В.С. Шлапак, Н.А. Платонова, О.С. Юманова, А.А. Ларионова. — Москва: КноРус, 2017. — 248 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/921439>
6. Реклама в туризме и отдыхе / Найджел Морган - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 495 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71244.html>

Дополнительная литература

1. Бисько И. А. Организация обслуживания туристов. Tourism service organization [Электронный ресурс]: учебное пособие / И. А. Бисько, В. А. Маевская, Е. А. Паксюткина. – М.: КноРус, 2017. – 209 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920497/view2/1>
2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>
3. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / И. Ф. Игнатьева. - Санкт-Петербург: Питер, 2015. – 448 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:780931&theme=FEFU>
4. Особенности делового этикета в туристической индустрии [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / сост. Н. А. Лукьянова. — Омск: Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2013. — 72 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65056.html>
5. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие для вузов / А. А. Федупин, Л. А. Ульяновченко, Н. Г. Новикова [и др.]; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. – Изд.: Москва, 2014. – 189 с. – <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:759039&theme=FEFU>
6. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность: учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва: КноРус, 2016. — 175 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920343>
7. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - Москва: КноРус, 2015. - 199 с. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:735701&theme=FEFU>
8. Стандарты качества проведения экскурсий / Баумгартен, Л. В. - Москва: Вузовский учебник: Инфра-М, 2015. – 96с. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:795303&theme=FEFU>

Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Образовательная платформа «Юрайт». Для вузов и ссузов <https://urait.ru/>
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>

3. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру» <https://www.garant.ru/>
4. Официальный сайт Правительства Приморского края <https://primorsky.ru/>
5. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru/>
6. Программное обеспечение серии «1С» <https://1c.ru/>
7. Научная электронная библиотека <https://www.elibrary.ru>
8. Федеральная служба государственной статистики <https://rosstat.gov.ru/>
9. Официальный сайт российской консалтинговой компании «Эксперт Системс», специализирующаяся на комплексных решениях для развития бизнеса, разработчик программы Project Expert <https://www.expert-systems.com/>
10. Онлайн сервис для проведения экспресс-анализа финансового состояния предприятия FinAnalysis Service <https://www.expert-systems.com/financial/finAnalysis/>
11. Официальный сайт Федеральной налоговой службы РФ <https://www.nalog.gov.ru>

## 9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В период прохождения производственной практики материально-технической базой являются учебные корпуса ДВФУ, организации различных форм собственности, производственно-экономические и аналитические службы (отделы) организаций различных видов деятельности и форм собственности, их основные средства, оборудование и техническое оснащение.

Минимальные требования к материально-техническому обеспечению:

- оборудованное рабочее место с компьютером и доступом в Интернет;
- доступ к поисковым системам.

Для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и/или специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности:

№ п/п	№ ауд.	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность помещений для самостоятельной работы/ Кол-во рабочих (посадочных) мест	Примечание
1.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы Читальный зал естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт.	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft
2.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал гуманитарных наук с открытым доступом Научной	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 115 шт. Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C Полноцветный копир-принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн

		библиотеки	(WC7530CPS Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: Дисплей Брайля Focus-40 Blue – 3 шт. Дисплей Брайля Focus-80 Blue Рабочая станция Lenovo ThinkCentre E73z – 3 шт. Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой Устройство портативное для чтения плоскочечатных текстов PEarl Сканирующая и читающая машина для незрячих и слабовидящих пользователей SARA Принтер Брайля Emprint SpotDot - 2 шт. Принтер Брайля Everest - D V4 Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition Видео увеличитель Topaz 24” XL стационарный электронный Обучающая система для детей тактильно-речевая, либо для людей с ограниченными возможностями здоровья Увеличитель ручной видео RUBY портативный – 2шт. Экран Samsung S23C200B Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой	Трейд_ПО Microsoft
3.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал периодических изданий с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 5 шт. Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft

Разработчик рабочей программы производственной практики: Б.И.Кравец, старший преподаватель департамента туризма и гостеприимства.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»  
(ДФУ)**

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(Организационно-управленческая практика)**

*для направления подготовки*

**43.03.01 Сервис**

**Программа бакалавриата**

**Образовательная программа: Сервис**

Владивосток

2023

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- формирование профессиональных компетенций через применение полученных теоретических знаний в учебной деятельности;
- ознакомление со структурой предприятия, технологическими процессами организации;
  - изучение учредительных документов, основных направлений деятельности предприятия, организации работы рабочих мест, нормативной документации (в том числе внутренней), регламентирующей деятельность гостиничного предприятий;
- обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы с клиентами.

## 2. ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- ознакомиться с учредительными и нормативными материалами, должностными инструкциями, регламентирующими гостиничную деятельность;
- изучить организационную структуру и взаимодействие подразделений предприятия;
- ознакомиться с работой сотрудников гостиничного предприятия и получить начальные навыки и представления об их работе;
- изучить должностные инструкции сотрудников гостиничного предприятия и получить профессиональные навыки работы;
- закрепить и углубить полученные студентом в университете теоретические знания по пройденным дисциплинам.

## 3. МЕСТО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП

Блок 2. «Практика», «Обязательная часть».

Производственная практика (организационно-управленческая практика) предусмотрена образовательной программой и учебным планом, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» образовательной программы «Сервис».

Практика проводится на базе ДВФУ или на базе предприятий – партнеров программы.

Практика проводится в седьмом семестре. Производственная практика (организационно-управленческая практика) проводится в виде работы студентов над выполнением конкретных производственных профессиональных задач.

Общее руководство практикой осуществляет руководитель образовательной программой, определяет базы практики и согласовывает с директором департамента. Непосредственный руководитель практики от университета является работником департамента, который назначается приказом директора.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## 4. ТИПЫ, СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Тип практики: *Производственная практика. Организационно-управленческая практика.*

Способ проведения практики: *стационарная / выездная*

База проведения практики: *на базе ДВФУ, также на базе предприятий –*

партнеров программы.

Практика проводится в седьмом семестре.

Производственная практика (организационно-управленческая практика) проводится в виде работы студента над выполнением конкретных производственных профессиональных задач и научных исследований, поставленных научным руководителем.

## 5. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты обучения по практике соотнесены с установленными в ОПОП ВО индикаторы достижения компетенций. Совокупность запланированных результатов обучения по практике должна обеспечивать формирование у выпускника всех компетенций, установленных ОПОП ВО по практике.

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1 -Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1. – Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК-1.2. – Участвует в разработке системы клиентских отношений ПК-1.3 – Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
	ПК-2 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1. - Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение ПК-2.2. - Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-2.3 - Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия
	ПК – 3 -Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.1 - Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ПК-3.2 – Применяет методы управления проектами ПК-3.3 - Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

## 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ)

Общая трудоемкость практики составляет 3 зачётные единицы, 108 часов.

№ п/п	Этапы практики	Виды работ на практике, в том числе практическая подготовка и самостоятельная работа студентов	Трудоемкость (в часах)	Форма текущего контроля
1	Подготовительный (организационный)	Инструктаж – ознакомление с правилами техники безопасности,	4	Посещение

		условиями прохождения практики, сроками, содержанием обязательных мероприятий, требованиями к оформлению отчетных форм, особенностями текущего и промежуточного контроля.		Собеседование Выдача задания на практику Запись в дневнике практики
2	Основной	Описание организационно-управленческой структуры предприятия – базы практики Характеристика функций основных структурных подразделений предприятия Изучение системы управления объекта практики и анализ хозяйственной деятельности предприятия SWOT-анализ сильных и слабых сторон предприятия Описание продуктовой линейки предприятия Маркетинговая деятельность предприятия Менеджмент и кадровая политика Обеспечение безопасности деятельности предприятия	94	Собеседование с руководителем практики. Запись в дневнике практики
3	Заключительный	Подготовка отчетной документации по практике Оформление отчета Сдача отчета по практике Подготовка презентации и доклада защиты по прохождению преддипломной практики	10	Защита и предоставление отчета по практике
		Итого	108	Зачет с оценкой

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой, исследовательской и практической деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов на производственной практике:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с материалами для проведения практики, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных руководителем практики;
- работа над проектом;
- подготовка и защита отчета по практике;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

### Требования к отчету:

Отчет составляется на основе материалов, собранных при работе над всеми разделами программы практики.

Структурными элементами отчета являются:

- титульный лист;
- направление на практику;
- справка-подтверждение о прохождении практики;
- дневник прохождения производственной практики;
- оглавление;
- термины, определения, сокращения (при необходимости);
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

Отчет по практике готовится с использованием текстового редактора Microsoft Word (или его аналога) и сохраняется в виде файла в форматах .doc или docx с использованием 1,5 интервала и применением 14 размера шрифта Times New Roman.

Отчет предоставляется на листах формата А4, верхнее и нижнее поля - 20 мм, правое - 15 мм, левое - 30 мм, выравнивание текста - по ширине, абзацный отступ - 1,25 см.

Объем отчета (без учета титульного листа, отзыва руководителя практики, индивидуального задания, дневника, характеристики, справки-подтверждения и приложений) должен составлять не менее 25 страниц печатного текста.

Требования к содержательной части введения, основной части, заключения, характеристики и т.д.:

Введение размещают на следующей странице после страницы, на которой заканчивается элемент – Оглавление. Слово – Введение помещают в верхней части страницы посередине, начинают с прописной буквы и выделяют полужирным шрифтом.

Введение составляет до 2 страниц, в нем не следует давать определения, таблицы, графический материал. Во введении необходимо отразить:

- актуальность практики;
- цели и задачи практики;
- формулировку общих и профессиональных компетенций, которые необходимо приобрести во время прохождения практики;
- указание вида практики;
- указание срока прохождения практики;
- обоснование объекта практики.

#### Основная часть отчета:

Основная часть отчета должна носить исследовательский характер, то есть содержать методы исследования (наблюдение, анализ, обобщения и др.) а также обобщенные выводы после каждого вопроса об основных направлениях деятельности, осуществляемой на практике.

По итогам исследования предприятия, в отчете после разделов 1,2,3 и т. д. студенту следует сделать выводы, которые должны подчеркнуть позитивные и негативные тенденции в экскурсионной деятельности, подтвердить наличие проблемы, выявленной в отчете, и констатировать необходимость ее решения.

Если студент не может предложить собственное решение проблемы, то он должен изучить передовой отечественный и зарубежный опыт по рассматриваемой проблеме, рекомендации ученых и практиков.

#### Индивидуальное задание.

Целью индивидуального задания является применение на практике полученных теоретических знаний для решения конкретных задач предприятия с применением нормативных документов, с учетом темы выпускной квалификационной работы.

Содержание индивидуального задания определяется рабочей программой практики, темой выпускной квалификационной работы и особенностями базового предприятия практики.

Индивидуальное задание, является продолжением отчета, поэтому состоит из теории исследования, таблиц, рисунков, выводов, рекомендаций и других элементов исследования.

#### Список использованных источников.

Список использованных источников должен содержать источники, только тех видов, с которыми студенты познакомились или применяли для исследования и ответов на вопросы программы практики.

#### Приложения

В приложениях рекомендуется включать материалы, связанные с прохождением практики и выполнением отчета, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть отчета. В приложения могут быть включены материалы, поясняющие, уточняющие, дополняющие текст отчета:

- таблицы, схемы, графики, иллюстрированный материал;
- инструкции, программы (экскурсионного обслуживания, научных конференций) технологические карты, текст вспомогательного характера.
- Индивидуальные тексты экскурсий, эссе.
- Глоссарий

Приложения оформляются как продолжение текста отчета, на последующих страницах. Располагают приложения в порядке появления на них ссылок в тексте. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение». Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельно строкой.

Приложение обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с «А», за исключением букв Ё, Й, Ь, Ъ, Ы.

Все приложения должны быть перечислены в содержании отчета с указанием их номеров и заголовков.

Если в качестве приложения в отчете используется документ, имеющий самостоятельное значение и оформленный согласно требованию к документу данного вида, его вкладывают в отчет без изменений в оригинале. На титульном листе документа наверху в правом углу страницы указывают слово «приложение» и проставляют его обозначение, а страницы, на которых помещён документ, включают в общую нумерацию страниц.

#### Дневник прохождения практики.

Дневник является одним из основных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день, в соответствии с заданием практики.

После завершения практики дневник подписывает и заверяет печатью руководитель практики.

Дневник сдается вместе с отчетом в департамент.

#### Характеристика.

Сведения, указанные руководителем практики в характеристике, должны отражать отношение студента к работе:

1. Фамилия, имя, отчество практиканта.
2. Наименование организации и время прохождения практики (с какого по какое число студент проходил практику и под чьим руководством).
3. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.).
4. Уровень освоенных студентом общекультурных и профессиональных компетенций.
5. Объем выполненной работы на практике.
6. Качество выполняемой студентом работы, степень проявленной самостоятельности, уровень теоретической подготовки и практических навыков.
7. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий.

Характеристика должна быть подписана руководителем практики.

Все листы отчета по практике и приложения аккуратно переплетаются и сдаются руководителю практики.

8. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ), включая перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе выполнения заданий по производственной практике «Производственная практика. Организационно-управленческая практика».

№ п/п	Контролируемые разделы учебной (производственно	Код и наименование индикатора	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная

	й) практики	достижения			аттестация
1	Индивидуальное задание на практику	ПК-1.1. – Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<b>Знает</b> основные понятия сервиса, принципы клиентоориентированности, особенности обслуживания в туризме <b>Умеет</b> организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	ПР-16 УО-1	-
		ПК-1.2. – Участвует в разработке системы клиентских отношений	<b>Знает</b> , как оценивать и планировать потребности департаментов организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале;  <b>Умеет</b> оценивать и планировать потребности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	ПР-16 УО-1	-
		ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<b>Знает</b> , как обеспечить планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;  <b>Умеет</b> планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;	ПР-16 УО-1	
		ПК-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение	<b>Знает</b> , как осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;  <b>Умеет</b> осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	ПР-16 УО-1	

			организаций сферы гостеприимства и общественного питания;		
		ПК-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	<b>Знает</b> формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.  <b>Умеет</b> определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	ПР-16 УО-1	
		ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия	<b>Знает</b> , как выявить проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.  <b>Умеет</b> выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	ПР-16 УО-1	
2	Выполнение отчета по производственной практике	ПК-3.1 - Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами	<b>Знает</b> основные понятия, методы проектной деятельности; <b>Умеет</b> работать с проектами	ПР-16 УО-1	
		ПК-3.2 – Применяет методы управления проектами	<b>Знает</b> методы проектной деятельности и применяет их на практике;  <b>Умеет</b> оценивать и планировать использование методов проектной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания	ПР-16 УО-1	

		ПК-3.3 - Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	<b>Знает</b> , как обеспечить планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) по управлению проектами в сфере гостеприимства и общественного питания;  <b>Умеет</b> планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) по управлению проектами в сфере гостеприимства и общественного питания;	ПР-16 УО-1	
	Защита отчета по практике			-	ПР-16 УО-1 УО-3

**1. Вопросы для собеседования при прохождении производственной практики:**

1. Анализ внутренней и внешней среды предприятия
2. Структура и особенности проведения PEST - анализа
3. Типы контроля.

Ключи правильных ответов (включая критерии оценки) при выполнении проекта:

- логика при изложении содержания ответа на вопрос, выявленные знания соответствуют объему и глубине их раскрытия в источнике;
- использование научной терминологии в контексте ответа;
- объяснение причинно-следственных и функциональных связей;
- умение оценивать действия субъектов социальной жизни, формулировать собственные суждения и аргументы по определенным проблемам;
- эмоциональное богатство речи, образное и яркое выражение мыслей.

Таблица – Критерии оценки ответов на вопросы для собеседования

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач	100 – 86

<i>Базовый</i>	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине	60 – 0

**2. Задание для подготовки доклада с целью защиты результатов производственной практике:**

- 1 Длительность доклада студента составляет 5 – 7 минут.
- 2 Доклад должен сопровождаться презентацией.
- 3 Ответы на вопросы руководителя должны быть точные и лаконичные.

Таблица – Критерии оценки результатов выступления с докладом

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области	100 – 86
<i>Базовый</i>	Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе	85 – 76

<i>Пороговый</i>	Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области	60 – 0

**3. Задание для подготовки отчета по** производственной практике:

1. Ознакомиться со структурой отчета.
2. Для написания отчета изучить требования к его содержанию.
3. Ознакомиться с требованиями к объему, оригинальности текста, представлению материалов.

Таблица – Критерии оценки отчета по производственной практике

Уровень освоения	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Студент выразил и аргументировал своё мнение по сформулированной проблеме, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	100 – 86
<i>Базовый</i>	Работа студента характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	85 – 76

<i>Пороговый</i>	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60 – 0

### **I. Промежуточная аттестация по производственной практике «Организационно-управленческая практика»**

Промежуточная аттестация студентов по производственной практике «Организационно-управленческая практика» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Аттестация по итогам производственной практики проводится на основании:

- отчета по практике;
- устного доклада;
- презентации.

Промежуточная аттестация проводится в последний день завершения практики и является обязательной процедурой завершения практики студента.

Таблица - Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие темы, цели и задач группового экскурсионного проекта	Цели, задачи и тема проекта не раскрыты.  Отсутствуют выводы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты не полностью.  Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты.  Проведен анализ цели и задач проекта без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты полностью.  Проведен анализ цели и задач с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов

Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Таблица - Критерии выставления оценки студенту по практике

Оценка	Требования к сформированным компетенциям
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, умеет приводить примеры, ответил на все вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью, глубиной и полнотой раскрытия темы
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, хорошо справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответил на основные вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью и полнотой раскрытия темы, однако допускается одна - две неточности в ответе
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил основную часть программы практики, но с трудом умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, в целом справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответы на вопросы во время защиты практики отличаются недостаточной глубиной и полнотой
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не выполнил программу практики, не умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, не справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не ответил на основные вопросы во время защиты практики

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (включая основную и

дополнительную литературу)

основная литература

1. Организация туристской деятельности: Учебное пособие / Сухов Р.И. - Рн/Д: Южный федеральный университет, 2016. - 267 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/991783>
2. Потребности в туристических услугах и маркетинг в туризме: становление и развитие / Важенина И.С., Волков.С.К. – Маркетинг в России и за рубежом, 2016. - № 4. – С.3-12. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:817509&theme=FEFU>
3. Инфраструктура туризма: стратегия развития/А.А.Клейман, О.Б.Евреинев - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 386 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=515226>
4. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - Москва: КноРус, 2015. - 199 с. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:735701&theme=FEFU>
5. Менеджмент в сервисе: учебник / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, М.В. Виноградова, Е.В. Поворина, И.А. Сусллова, И.В. Мухоморова, В.С. Шлапак, Н.А. Платонова, О.С. Юманова, А.А. Ларионова. — Москва: КноРус, 2017. — 248 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/921439>
6. Реклама в туризме и отдыхе / Найджел Морган - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 495 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71244.html>

Дополнительная литература

1. Бисько И. А. Организация обслуживания туристов. Tourism service organization [Электронный ресурс]: учебное пособие / И. А. Бисько, В. А. Маевская, Е. А. Паксюткина. – М.: КноРус, 2017. – 209 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920497/view2/1>
2. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>
3. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / И. Ф. Игнатьева. - Санкт-Петербург: Питер, 2015. – 448 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:780931&theme=FEFU>
4. Особенности делового этикета в туристической индустрии [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие / сост. Н. А. Лукьянова. — Омск: Сибирский государственный университет физической культуры и спорта, 2013. — 72 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65056.html>
5. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие для вузов / А. А. Федупин, Л. А. Ульяновченко, Н. Г. Новикова [и др.]; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. – Изд.: Москва, 2014. – 189 с. – <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:759039&theme=FEFU>
6. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность: учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва: КноРус, 2016. — 175 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920343>
7. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - Москва:

КноРус, 2015. - 199 с. - Режим доступа:  
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:735701&theme=FEFU>

8. Стандарты качества проведения экскурсий / Баумгартен, Л. В. - Москва: Вузовский учебник: Инфра-М, 2015. - 96с. - Режим доступа:  
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:795303&theme=FEFU>

Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Образовательная платформа «Юрайт». Для вузов и ссузов <https://urait.ru/>
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>
3. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру» <https://www.garant.ru/>
4. Официальный сайт Правительства Приморского края <https://primorsky.ru/>
5. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru/>
6. Программное обеспечение серии «1С» <https://1c.ru/>
7. Научная электронная библиотека <https://www.elibrary.ru>
8. Федеральная служба государственной статистики <https://rosstat.gov.ru/>
9. Официальный сайт российской консалтинговой компании «Эксперт Системс», специализирующаяся на комплексных решениях для развития бизнеса, разработчик программы Project Expert <https://www.expert-systems.com/>
10. Онлайн сервис для проведения экспресс-анализа финансового состояния предприятия FinAnalysis Service <https://www.expert-systems.com/financial/finAnalysis/>
11. Официальный сайт Федеральной налоговой службы РФ <https://www.nalog.gov.ru>

## 9.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В период прохождения производственной практики материально-технической базой являются учебные корпуса ДВФУ, организации различных форм собственности, производственно-экономические и аналитические службы (отделы) организаций различных видов деятельности и форм собственности, их основные средства, оборудование и техническое оснащение.

Минимальные требования к материально-техническому обеспечению:

- оборудованное рабочее место с компьютером и доступом в Интернет;
- доступ к поисковым системам.

Для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и/или специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности:

№ п/п	№ ауд.	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность помещений для самостоятельной работы/Кол-во рабочих (посадочных) мест	Примечание
1.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб.А 1002, помещение для	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт.	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024 ЭА-091-

		самостоятельной работы Читальный зал естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки		18_24.04.2018_Софтлай н Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261- 18_02.08.2018_СофтЛай н Трейд_ПО Microsoft
2	Читаль ный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал гуманитарных наук  с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G- i34164G500UDK – 115 шт.  Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox  Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C  Полноцветный копр- принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS  Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:  Дисплей Брайля Focus-40 Blue – 3 шт.  Дисплей Брайля Focus-80 Blue  Рабочая станция Lenovo ThinkCentre E73z – 3 шт.  Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition  Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой  Устройство портативное для чтения плоскочечатных текстов PEarl  Сканирующая и читающая машина для незрячих и слабовидящих пользователей SARA  Принтер Брайля Emprint SpotDot - 2 шт.  Принтер Брайля Everest - D V4  Видео увеличитель ONYX	ЭУ0198072_ЭА-667- 17_08.02.2018_Арт- Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091- 18_24.04.2018_Софтлай н Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261- 18_02.08.2018_СофтЛай н Трейд_ПО Microsoft

			<p>Swing-Arm PC edition</p> <p>Видео увеличитель Topraz 24” XL стационарный электронный</p> <p>Обучающая система для детей тактильно-речевая, либо для людей с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Увеличитель ручной видео RUBY портативный – 2шт.</p> <p>Экран Samsung S23C200B</p> <p>Маркер-диктофон Touch Мето цифровой</p>	
3	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал периодических изданий с открытым доступом Научной библиотеки	<p>Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 5 шт.</p> <p>Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C</p>	<p>ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE,</p> <p>ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32,</p> <p>ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft</p>

Разработчик рабочей программы производственной практики: Б.И.Кравец, старший преподаватель департамента туризма и гостеприимства.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Дальневосточный федеральный университет»**  
(ДВФУ)

---

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
**(преддипломная практика)**  
**43.03.01 Сервис**  
**Образовательная программа: Сервис**  
**Программа бакалавриата**

Владивосток  
2023

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- формирование профессиональных компетенций через применение полученных теоретических знаний в учебной деятельности;
- освоение системы знаний, умений, навыков всех видов профессиональной деятельности по направлению подготовки «Сервис»;
- получение навыков практической работы в предприятии индустрии туризма;
- осуществление самостоятельной деятельности и принятие необходимых решений в процессе прохождения практики;
- сбор, обобщение и обработка материалов по выполняемой теме выпускной квалификационной работе (ВКР).

## 2 ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

- изучение общих положений деятельности предприятия (учреждения, организации) – объекта исследования (правовых основ деятельности, вопросов финансовой деятельности, кадровой и учетной политики);
- изучение организационно-экономической структуры предприятия, приобретение профессиональных навыков при работе с информационной базой предприятия питания;
- применение прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере;
- рассмотрение особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристского бизнеса;
- практическое использование методов и приёмов в процессе обслуживания туристов;
- выполнение цикла проектных работ и проектных решений, пригодных для непосредственной реализации их при дальнейшем выполнении выпускной квалификационной работы (ВКР)

## 3 МЕСТО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП

Блок 2. «Практика», «Часть, формируемая формируемая участниками образовательных отношений».

Производственная практика (преддипломная практика) предусмотрена образовательной преддипломной программой и учебным планом, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» образовательной программы «Сервис».

Практика проводится на базе ДВФУ или на базе предприятий – партнеров программы.

Практика проводится в восьмом семестре. Производственная практика (преддипломная практика) проводится в виде работы студентов над выполнением конкретных производственных профессиональных задач.

Общее руководство практикой осуществляет руководитель образовательной программой, определяет базы практики и согласовывает с директором департамента. Непосредственный руководитель практики от университета является работником департамента, который назначается приказом директора.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## 4 ТИПЫ, СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ

## ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Тип практики: *Производственная практика. Преддипломная практика.*

Способ проведения практики: *стационарная / выездная*

База проведения практики: *на базе ДВФУ, также на базе предприятий – партнеров программы.*

Практика проводится *в восьмом семестре.*

Производственная практика (преддипломная практика) проводится в виде работы студента над выполнением конкретных производственных профессиональных задач и научных исследований, поставленных научным руководителем.

### 5 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

*Результаты обучения по практике соотнесены с установленными в ОПОП ВО индикаторы достижения компетенций. Совокупность запланированных результатов обучения по практике должна обеспечивать формирование у выпускника всех компетенций, установленных ОПОП ВО по практике.*

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Код и наименование профессиональной компетенции	Код ПС (при наличии ПС) или ссылка на иные основания	Код трудовой функции (при наличии ПС)	Индикаторы достижения компетенции
<b>Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий</b>			
ПК-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц; ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации - 6	В/01. 6. Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1.1. – Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК-1.2. – Участвует в разработке системы клиентских отношений ПК-1.3 – Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц; ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации - 6	В/ 03.6. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-2.1. - Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение ПК-2.2. - Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания ПК-2.3 - Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

Тип задач профессиональной деятельности: сервисный			
ПК-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц. Анализ отечественного и зарубежного опыта, международных норм и стандартов. ОТФ В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, уровень квалификации - 6	В/ 03.6. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-3.1 - Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ПК-3.2 – Применяет методы управления проектами ПК-3.3 - Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

## 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА)

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачётных единиц (216 академических часов).

Этап практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов	Трудоемкость (в час.)
Подготовительный (организационный)	1.Ознакомительное собрание, получение информации о руководителе практике от ДВФУ, установление контактов. 2.Выбор предприятия, оформления договорных отношений студента прохождения практики. 3.Прохождение инструктажа по технике безопасности. 4.Ознакомление с методическими материалами, правами и обязанностями студента. Получение задания на практику. 5. Начало практики, знакомство с руководителем практики от предприятия, получение инструктажа, знакомство с внутренним распорядком предприятия, знакомство с рабочим местом и с помещением для хранения одежды, подготовка внешнего вида сотрудника.	10
Основной	<i>Основной этап включает следующие темы:</i> Тема 1. Общая характеристика предприятия. Тема 2. Анализ производственной деятельности предприятия Тема 3. Маркетинговая деятельность фирмы. Тема 4. Менеджмент и кадровая политика предприятия Тема 5. Финансово – экономическая деятельность	186

	<p>предприятия.          Тема 6. Обеспечение безопасности деятельности предприятия.          Тема 7. Разработка, предложений, рекомендаций и мероприятий по совершенствованию деятельности предприятия питания          Тема 8. Выполнение индивидуального задания</p>	
Итоговый	<p>1. Подготовка отчетной документации по итогам практики.          2. Составление и оформление отчета, сбор подписей и проставление печати на следующих документах:          - на отрывном бланке направления на практику;          - на дневнике практиканта;          - на титульном листе отчета;          - на характеристике, составленной руководителем практики от организации или структурного подразделения ДВФУ в случае, когда практика проводится на базе университета;          - на индивидуальном задании;          - на фотографии рабочего места.          3. Сдача отчета о практике на кафедру.          4. Защита отчета практики</p>	20
	ИТОГО:	216

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Целью самостоятельной работы студентов является овладение необходимыми компетенциями по своему направлению подготовки, опытом творческой, исследовательской и практической деятельности.

Формы самостоятельной работы студентов на производственной практике:

- работа с основной и дополнительной литературой, Интернет-ресурсами;
- самостоятельное ознакомление с материалами для проведения практики, представленным на электронных носителях, в библиотеке образовательного учреждения;
- подготовка реферативных обзоров источников периодической печати, опорных конспектов, заранее определенных руководителем практики;
- работа над отчетом;
- подготовка и защита отчета по практике;
- другие виды деятельности, организуемые и осуществляемые образовательным учреждением и органами студенческого самоуправления.

### Требования к отчету:

Отчет составляется на основе материалов, собранных при работе над всеми разделами программы практики.

Структурными элементами отчета являются:

- титульный лист;
- индивидуальное задание по практике;
- справка-подтверждение о прохождении практики;
- характеристика;
- дневник прохождения производственной практики;

- оглавление;
- термины, определения, сокращения (при необходимости);
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Отчет по практике готовится с использованием текстового редактора Microsoft Word (или его аналога) и сохраняется в виде файла в форматах .doc или docx с использованием 1,5 интервала и применением 14 размера шрифта Times New Roman.

Объем отчета (без учета титульного листа, индивидуального задания, дневника, характеристики, справки-подтверждения и приложений) должен составлять не менее 25 страниц печатного текста.

Требования к содержательной части введения, основной части, заключения, характеристики и т.д.:

Введение размещают на следующей странице после страницы, на которой заканчивается элемент – Оглавление. Слово – Введение помещают в верхней части страницы посередине, начинают с прописной буквы и выделяют полужирным шрифтом.

Введение составляет до 2 страниц, в нем не следует давать определения, таблицы, графический материал. Во введении необходимо отразить:

- актуальность практики;
- цели и задачи практики;
- формулировку общих и профессиональных компетенций, которые необходимо приобрести во время прохождения практики;
- указание вида практики;
- указание срока прохождения практики;
- обоснование объекта практики.

#### Основная часть отчета:

Основная часть отчета должна носить исследовательский характер, то есть содержать методы исследования (наблюдение, анализ, обобщения и др.) а также обобщенные выводы после каждого вопроса об основных направлениях деятельности, осуществляемой на практике.

По итогам исследования предприятия, в отчете после разделов 1,2,3 и т. д. студенту следует сделать выводы, которые должны подчеркнуть позитивные и негативные тенденции в экскурсионной деятельности, подтвердить наличие проблемы, выявленной в отчете, и констатировать необходимость ее решения.

Если студент не может предложить собственное решение проблемы, то он должен изучить передовой отечественный и зарубежный опыт по рассматриваемой проблеме, рекомендации ученых и практиков.

#### Индивидуальное задание.

Целью индивидуального задания является применение на практике полученных теоретических знаний для решения конкретных задач предприятия с применением нормативных документов, с учетом темы выпускной квалификационной работы.

Содержание индивидуального задания определяется рабочей программой практики, темой выпускной квалификационной работы и особенностями базового предприятия практики.

Индивидуальное задание, является продолжением отчета, поэтому состоит из теории исследования, таблиц, рисунков, выводов, рекомендаций и других элементов исследования.

#### Список использованных источников.

Список использованных источников должен содержать источники, только тех видов, с которыми студенты познакомились или применяли для исследования и ответов на вопросы программы практики.

#### Приложения

В приложениях рекомендуется включать материалы, связанные с прохождением практики и выполнением отчета, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть отчета. В приложения могут быть включены материалы, поясняющие, уточняющие, дополняющие текст отчета:

- таблицы, схемы, графики, иллюстрированный материал;
- инструкции, программы (экскурсионного обслуживания, научных конференций) технологические карты, текст вспомогательного характера.
- Индивидуальные тексты экскурсий, эссе.
- Глоссарий

Приложения оформляются как продолжение текста отчета, на последующих страницах. Располагают приложения в порядке появления на них ссылок в тексте. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение». Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельно строкой.

Приложение обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с «А», за исключением букв Ё, Й, Ь, Ъ, Ы.

Все приложения должны быть перечислены в содержании отчета с указанием их номеров и заголовков.

Если в качестве приложения в отчете используется документ, имеющий самостоятельное значение и оформленный согласно требованию к документу данного вида, его вкладывают в отчет без изменений в оригинале. На титульном листе документа наверху в правом углу страницы указывают слово «приложение» и проставляют его обозначение, а страницы, на которых помещён документ, включают в общую нумерацию страниц.

#### Дневник прохождения практики.

Дневник является одним из основных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день, в соответствии с заданием практики.

После завершения практики дневник подписывает и заверяет печатью руководитель практики.

Дневник сдается вместе с отчетом в департамент.

#### Характеристика.

Сведения, указанные руководителем практики в характеристике, должны отражать отношение студента к работе:

1. Фамилия, имя, отчество практиканта.
2. Наименование организации и время прохождения практики (с какого по какое число студент проходил практику и под чьим руководством).
3. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.).

4. Уровень освоенных студентом общекультурных и профессиональных компетенций.

5. Объем выполненной работы на практике.

6. Качество выполняемой студентом работы, степень проявленной самостоятельности, уровень теоретической подготовки и практических навыков.

7. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий.

Характеристика должна быть подписана руководителем практики.

Все листы отчета по практике и приложения аккуратно переплетаются и сдаются руководителю практики.

8. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ), включая перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенций в ходе выполнения заданий по производственной практике «Преддипломная практика»

1	Контролируемые разделы учебной (производственной) практики	Код и наименование индикатора достижения	Результаты обучения	Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Индивидуальное задание на практику	ПК-1.1. – Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<b>Знает</b> основные понятия сервиса, принципы клиентоориентированности, особенности обслуживания в туризме <b>Умеет</b> организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	ПР-16 УО-1	-
		ПК-1.2. – Участвует в разработке системы клиентских отношений	<b>Знает</b> , как оценивать и планировать потребности департаментов организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале; <b>Умеет</b> оценивать и планировать потребности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	ПР-16 УО-1	-

		<p>ПК-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</p>	<p><b>Знает</b>, как обеспечить планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p><b>Умеет</b> планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;</p>	<p>ПР-16 УО-1</p>	
		<p>ПК-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение</p>	<p><b>Знает</b>, как осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p> <p><b>Умеет</b> осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</p>	<p>ПР-16 УО-1</p>	
		<p>ПК-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p><b>Знает</b> формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p><b>Умеет</b> определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>ПР-16 УО-1</p>	
		<p>ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</p>	<p><b>Знает</b>, как выявить проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p><b>Умеет</b> выявлять проблемы в системе контроля и</p>	<p>ПР-16 УО-1</p>	

			определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.		
2	Выполнение отчета по производственной практике	ПК-3.1 - Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами	<b>Знает</b> основные понятия, методы проектной деятельности; <b>Умеет</b> работать с проектами	ПР-16 УО-1	
		ПК-3.2 – Применяет методы управления проектами	<b>Знает</b> методы проектной деятельности и применяет их на практике; <b>Умеет</b> оценивать и планировать использование методов проектной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания	ПР-16 УО-1	
		ПК-3.3 - Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	<b>Знает</b> , как обеспечить планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) по управлению проектами в сфере гостеприимства и общественного питания; <b>Умеет</b> планировать текущую деятельность департаментов (служб, отделов) по управлению проектами в сфере гостеприимства и общественного питания;	ПР-16 УО-1	
	Защита отчета по практике			-	ПР-16 УО-1 УО-3

**1. Вопросы для собеседования при прохождении производственной практики:**

1. Анализ внутренней и внешней среды предприятия
2. Структура и особенности проведения PEST - анализа
3. Типы контроля.
4. Стратегический, тактический, операционный контроль.

Ключи правильных ответов (включая критерии оценки) при выполнении проекта:

- логика при изложении содержания ответа на вопрос, выявленные знания соответствуют объему и глубине их раскрытия в источнике;

- использование научной терминологии в контексте ответа;
- объяснение причинно-следственных и функциональных связей;
- умение оценивать действия субъектов социальной жизни, формулировать собственные суждения и аргументы по определенным проблемам;
- эмоциональное богатство речи, образное и яркое выражение мыслей.

Таблица – Критерии оценки ответов на вопросы для собеседования

Уровень освоения	Критерии оценки результатов	Кол-во баллов
<i>Повышенный</i>	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач	100 – 86
<i>Базовый</i>	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине	60 – 0

**2. Задание для подготовки доклада с целью защиты результатов производственной практике:**

- 1 Длительность доклада студента составляет 5 – 7 минут.
- 2 Доклад должен сопровождаться презентацией.
- 3 Ответы на вопросы руководителя должны быть точные и лаконичные.

Таблица – Критерии оценки результатов выступления с докладом

Уровень	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во
---------	--------------------------------------	--------

освоения		баллов
<i>Повышенный</i>	Ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области	100 – 86
<i>Базовый</i>	Ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна-две неточности в ответе	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области	60 – 0

**3. Задание для подготовки отчета по** производственной практике:

1. Ознакомиться со структурой отчета.
2. Для написания отчета изучить требования к его содержанию.
3. Ознакомиться с требованиями к объему, оригинальности текста, представлению материалов.

Таблица – Критерии оценки отчета по производственной практике

Уровень	Критерии оценки результатов обучения	Кол-во
---------	--------------------------------------	--------

освоения		баллов
<i>Повышенный</i>	Студент выразил и аргументировал своё мнение по сформулированной проблеме, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно- правового характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа международно-политической практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	100 – 86
<i>Базовый</i>	Работа студента характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет	85 – 76
<i>Пороговый</i>	Проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы	75 – 61
<i>Уровень не достигнут</i>	Работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы	60 – 0

### **I. Промежуточная аттестация по производственной практике «Преддипломная практика»**

Промежуточная аттестация студентов по производственной практике «Преддипломная практика» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Аттестация по итогам производственной практики проводится на основании:

- отчета по практике;
- устного доклада;
- презентации.

Промежуточная аттестация проводится в последний день завершения практики и является обязательной процедурой завершения практики студента.

Таблица - Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			

Раскрытие темы, цели и задач группового экскурсионного проекта	Цели, задачи и тема проекта не раскрыты. Отсутствуют выводы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты. Проведен анализ цели и задач проекта без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты полностью. Проведен анализ цели и задач с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Таблица - Критерии выставления оценки студенту по практике

Оценка	Требования к сформированным компетенциям
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, умеет приводить примеры, ответил на все вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью, глубиной и полнотой раскрытия темы
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, хорошо справляется с задачами, вопросами и другими видами

	применения знаний, ответил на основные вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью и полнотой раскрытия темы, однако допускается одна - две неточности в ответе
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил основную часть программы практики, но с трудом умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, в целом справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответы на вопросы во время защиты практики отличаются недостаточной глубиной и полнотой
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не выполнил программу практики, не умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, не справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не ответил на основные вопросы во время защиты практики

Промежуточная аттестация по дисциплине «Производственная практика (преддипломная практика)» проводится в соответствии с Учебным планом в 6 семестре — в виде дифференцированного зачета после завершения практики.

Аттестация по итогам производственной практики проводится на основании:

- отчета по практике;
- устного доклада;
- презентации.

Критерии оценки по итогам практики:

Критерии оценки презентации доклада

Оцен ка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие темы, цели и задач группового экскурсионного проекта	Цели, задачи и тема проекта не раскрыты. Отсутствуют выводы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты. Проведен анализ цели и задач проекта без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Цели, задачи и тема проекта раскрыты полностью. Проведен анализ цели и задач с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы

Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

### Критерии выставления оценки студенту на зачете по практике

Оценка	Требования к сформированным компетенциям
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, умеет приводить примеры, ответил на все вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью, глубиной и полнотой раскрытия темы
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он полностью выполнил программу практики, умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, хорошо справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответил на основные вопросы во время защиты практики, ответы отличаются логичностью и полнотой раскрытия темы, однако допускается одна - две неточности в ответе
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он выполнил основную часть программы практики, но с трудом умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, в целом справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, ответы на вопросы во время защиты практики отличаются недостаточной глубиной и полнотой

«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не выполнил программу практики, не умеет использовать теоретические знания при выполнении задания по практике, не справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не ответил на основные вопросы во время защиты практики
-----------------------	---

## 9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (включая основную и дополнительную литературу)

### Основная литература

1. Гостиничный бизнес : учебник для вузов по специальностям сервиса / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А. В. Павлова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 224 с. – 2 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:725115&theme=FEFU>

2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. – М.: КноРус, 2012. – 165 с. – 8 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666673&theme=FEFU>

3. Индустрия гостеприимства : основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова [и др.]. – М.: Форум Инфра-М, 2011. – 399 с. – 1 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666330&theme=FEFU>

4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

5. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>

6. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. – М.: Дашков и К, 2014. – 175 с. – 1 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:794557&theme=FEFU>

7. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

### Дополнительная литература

1. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс] : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. - М.: Университетская книга; Логос, 2008. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=468226>

2. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сборник нормативных документов : учебное пособие для вузов по экономическим специальностям / [под ред. Ю. Ф. Волкова]. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 448 с. – 3 экз. / <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:236667&theme=FEFU>

3. Гостиничный менеджмент: Учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473497>

4. Сервисная деятельность : учебное пособие для вузов / О. Т. Лойко. – М.: Академия, 2010. – 304 с. – 2 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:668719&theme=FEFU>

5. Фирменный стиль в гостеприимстве : учебное пособие / В. П. Скараманга ; Российская международная академия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 189 с. – 6 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:237111&theme=FEFU>

6. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=406086>

Нормативно-правовая литература

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

Система ГАРАНТ: <http://base.garant.ru/71216750/#help#ixzz4MUp9K1l9>

2. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.12.2014 N 35473)

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всемирная туристская организация [http://www.unwto.org/index\\_r.php](http://www.unwto.org/index_r.php)

2. Институт научной информации по общественным наукам РАН. <http://www.inion.ru/>

3. Информационно-аналитический портал о гостеприимстве и гостиничном бизнесе в Российской Федерации <http://hotelstat.ru/>

4. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>

5. Медиадом «Планета отелей» <http://hotelsinfoclub.ru/>

6. Портал про гостиничный бизнес <http://prohotel.ru/>

7. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>

8. Российская государственная библиотека <http://www.rsl.ru/>

9. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>

Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Образовательная платформа «Юрайт». Для вузов и ссузов <https://urait.ru/>

2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/>

3. Информационно-правовой портал «Гарант.Ру» <https://www.garant.ru/>

4. Официальный сайт Правительства Приморского края <https://primorsky.ru/>

5. Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru/>

6. Программное обеспечение серии «1С» <https://1c.ru/>

7. Научная электронная библиотека <https://www.elibrary.ru>

8. Федеральная служба государственной статистики <https://rosstat.gov.ru/>

9. Официальный сайт российской консалтинговой компании «Эксперт Системс», специализирующаяся на комплексных решениях для развития бизнеса, разработчик программы Project Expert <https://www.expert-systems.com/>

10. Онлайн сервис для проведения экспресс-анализа финансового состояния предприятия FinAnalysis Service <https://www.expert-systems.com/financial/finAnalysis/>

11. Официальный сайт Федеральной налоговой службы РФ <https://www.nalog.gov.ru>

## 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В период прохождения производственной практики материально-технической базой являются учебные корпуса ДВФУ, организации различных форм собственности, производственно-экономические и аналитические службы (отделы) организаций различных видов деятельности и форм собственности, их основные средства, оборудование и техническое оснащение.

Минимальные требования к материально-техническому обеспечению:

- оборудованное рабочее место с компьютером и доступом в Интернет;
- доступ к поисковым системам.

Для организации самостоятельной работы студентам доступно следующее лабораторное оборудование и/или специализированные кабинеты, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности:

№ п/п	№ ауд.	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность помещений для самостоятельной работы/ Кол-во рабочих (посадочных) мест	Примечание
1.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы Читальный зал естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт.	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft
2.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал гуманитарных наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 115 шт.  Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox  Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C)  Полноцветный копир-принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS)  Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья:  Дисплей Брайля Focus-40 Blue	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft

			<p>– 3 шт.</p> <p>Дисплей Брайля Focus-80 Blue</p> <p>Рабочая станция Lenovo ThinkCentre E73z – 3 шт.</p> <p>Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition</p> <p>Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой</p> <p>Устройство портативное для чтения плоскочечатных текстов PEarl</p> <p>Сканирующая и читающая машина для незрячих и слабовидящих пользователей SARA</p> <p>Принтер Брайля Emprint SpotDot - 2 шт.</p> <p>Принтер Брайля Everest - D V4</p> <p>Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition</p> <p>Видео увеличитель Topaz 24” XL стационарный электронный</p> <p>Обучающая система для детей тактильно-речевая, либо для людей с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Увеличитель ручной видео RUBY портативный – 2шт.</p> <p>Экран Samsung S23C200B</p> <p>Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой</p>	
3.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал периодических изданий с	<p>Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 5 шт.</p> <p>Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C</p>	<p>ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-</p>

		открытым доступом Научной библиотеки		261- 18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft
--	--	--------------------------------------	--	--

Разработчик рабочей программы производственной практики: Б.И.Кравец, старший преподаватель департамента туризма и гостеприимства