ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической

работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н.Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б2.В.01(П) ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**

**(****Сервисная практика)**

Направление подготовки **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) **Социально-культурный сервис**

Санкт-Петербург

2022 год

# **1. ВИД, СПОСОБЫ И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ:**

Производственная практика, сервисная практика, является компонентом практической подготовки

Вид практики: производственная

Тип производственной практики: сервисная практика

Способ проведения практики: стационарная

Форма проведения практики: дискретная

# **2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ** **ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ:**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикаторы компетенций (код и содержание) |
| **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 и совершенствовании системы клиентских отношений |
| **ПК-2** | Способен организовать работу поставщиков услуг, принимать решения об организации сервисной деятельности и оказания услуг в интересах потребителей | ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организовывает их выполнение |
| ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания |
| **ПК-3** | Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности | ПК-3.1. Использует организационно-  управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания |
| ПК-3.2. Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг |

**3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП:**

Место практики: учебная практика относится части Блока 2 «Практика», формируемой участниками образовательных отношений. .

Производственная практика обеспечивает формирование профессиональных компетенций.

Целью производственной практики (сервисная практика) являются приобретение практических навыков и знаний при прохождении практики в функциональных основных подразделениях организации (предприятия) сферы социально-культурного сервиса, закрепление теоретических и практических знаний, полученных при обучении; сбор исследовательского материала.

Задачами практики являются:

• получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;

• изучение особенности деятельности предприятия сферы социально-культурного сервиса;

• изучение особенностей организации обслуживания клиентов на предприятии социально-культурного сервиса;

• изучение аспектов деятельности конкретного предприятия;

• сбор материала по теме выпускной квалификационной работы.

**4.** **ОБЪЕМ, ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПРАКТИКИ И ВИДЫ ВЫПОЛНЯЕМЫХ РАБОТ:**

Производственная практика (сервисная практика) проводится в форме контактной работы и иных формах, предусмотренных соответствующей рабочей программой.

Общая трудоемкость практики составляет 12 зачетных единиц, 432 академических часов (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
| 3 курс (6 семестр) |  |
| Контактная работа (в том числе зачет с оценкой): | 5 |
| Иные формы работы**[[1]](#footnote-1)** (всего): | 211 |
| Трудоемкость (в час. / з.е.) | 216ч. – 6 ЗЕТ |
| 4 курс (7 семестр) |  |
| Контактная работа (в том числе зачет с оценкой): | 5 |
| Иные формы работы (всего): | 211 |
| Трудоемкость (в час. / з.е.) | 216ч. – 6 ЗЕТ |
| Общая трудоемкость (в час. / з.е.) | 432ч. – 12 ЗЕТ |

Заочная форма обучения, 3 курс (5 семестр)

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
| 3 курс (6 семестр) |  |
| Контактная работа (в том числе зачет с оценкой): | 5 |
| Иные формы работы (всего): | 211 |
| Трудоемкость (в час. / з.е.) | 216ч. – 6 ЗЕТ |
| 4 курс (8 семестр) |  |
| Контактная работа (в том числе зачет с оценкой): | 5 |
| Иные формы работы (всего): | 211 |
| Трудоемкость (в час. / з.е.) | 216ч. – 6 ЗЕТ |
| Общая трудоемкость (в час. / з.е.) | 432ч. – 12 ЗЕТ |

**5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ:**

|  |  |
| --- | --- |
| №  п/п | Этапы работы / периоды |
|  | **1 этап** |
| 1. | Подготовительный период |
| 2. | Основной период |
| 3. | Заключительный период |
| 4. | Зачет с оценкой |
|  | 2 этап |
| 1. | Подготовительный период |
| 2. | Основной период |
| 3. | Заключительный период |
| 4. | Зачет с оценкой |
|  | Всего |

Производственная практика (сервисная практика) проходит в 2 этапа.

*Первый этап* производственной практики (сервисная практика) состоит в изучении предприятия сферы социально-культурного сервиса и в наблюдении за деятельностью данного предприятия, а также в изучении технологий обслуживания клиентов.

Практика состоит из трёх основных периодов.

*Подготовительный период.*

- На данном этапе проводится установочная конференция, на которой решаются организационные вопросы: руководитель практики сообщает обучающимся о целях и задачах производственной (сервисной практики) практики, о порядке прохождения практики и основных периодах работ, форме отчетной документации. Также знакомит обучающихся с внутренним распорядком дня, дисциплинарным режимом в период практики и с правилами техники безопасности.

*Основной период.*

На данном этапе обучающиеся на базе практики получают практические навыки сервисного обслуживания, **изучая:**

- организационно-штатную структуру объекта социально-культурного сервиса, состав сил и средств производственно-технической базы (ПТБ),

- функции подразделений и служб; анализ применения профессиональных функций в сфере сервиса в различных структурах;

- организацию и технологию клиентского обслуживания;

- правила внутреннего распорядка, правила по технике безопасности и пожарной безопасности предприятия (организации).

**Проводят:**

- анализ перечня основных и дополнительных услуг, предоставляемых предприятием (организацией);

- анализ управления качеством услуг в сервисной деятельности;

- анализ нормативных документов, регламентирующих сервисную деятельность предприятия (федеральные законы, локальные акты организации);

- анализ конкурентной среды сервисных предприятий, состояние и тенденции развития рынка сервиса;

- анализ обеспечения мер безопасности при выполнении работ по техническому обслуживанию социально-культурного сервиса; проанализировать процесс предоставления услуг потребителю;

- анализ использования информационных технологий для оказания сервисных услуг.

Во время этого этапа обучающиеся выполняют индивидуальное задание. В ходе выполнения индивидуального задания, обучающиеся осуществляют сбор и предварительную обработку фактического материала, необходимого для приобретение практических навыков и знаний при прохождении практики.

*Заключительный период.*

Включает обработку материалов, собранных во время практики, их оформление, а также формулировка выводов на основе полученных знаний. Обучающийся предоставляет руководителю практики отчёт, оформленный в соответствии с существующими требованиями. Обучающийся проходит процедуру защиты отчета по практике, по результатам которой ему выставляется оценка по практике.

*Второй этап* производственной практики (сервисная практика) включает в себя деятельность первого этапа, а также вовлечение обучающихся в производственную деятельность предприятия сферы социально-культурного сервиса.

Практика состоит из трёх основных периодов.

*Подготовительный период.*

- На данном этапе проводится установочная конференция, на которой решаются организационные вопросы: руководитель практики сообщает обучающимся о целях и задачах учебной (ознакомительной) практики, о порядке прохождения практики и основных периодах работ, форме отчетной документации. Также знакомит обучающихся с внутренним распорядком дня, дисциплинарным режимом в период практики и с правилами техники безопасности.

*Основной период.*

Во время прохождения производственной практики обучающийся изучает:

- требования правил и инструкций по охране труда, промышленной санитарии, пожарной и экологической безопасности;

- необходимые регламентирующие документы в отношении организации контактной зоны для обслуживания потребителей социально-культурного сервиса;

- требования к разработке нормативно-технической документации объекта социально-культурного сервиса;

- текущее состояние профильной организации, а также профессиональные задачи по совершенствованию процесса предоставления услуг;

- материально-техническое обеспечение сервисной деятельности;

- возможности нового оборудования, методики сервисной деятельности;

**Участвует:**

- на основе изучения и анализа деятельности профильной организации в выборе оптимальных процессов предоставления услуги, соответствующей запросам потребителя;

- в мониторинге и контроле качества оказания услуг профильной организацией с применением информационных технологий;

- в предоставлении услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

- в выборе необходимого варианта процесса сервиса, выборе ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Во время этого этапа обучающийся выполняет индивидуальное задание. В ходе выполнения индивидуального задания, обучающиеся осуществляют сбор и предварительную обработку фактического материала, необходимого для выполнения выпускной квалификационной работы.

*Заключительный период.*

Включает обработку материалов, собранных во время практики, их оформление, а также формулировка выводов на основе полученных знаний. Обучающиеся предоставляют руководителю практики отчёт, оформленный в соответствии с существующими требованиями. Обучающиеся проходят процедуру защиты отчета по практике, по результатам которой ему выставляется оценка по практике.

**6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ:**

Форма отчетности - зачет с оценкой

По итогам практики, основываясь на собранных материалах и информации, обучающийся готовит отчет о практике.

Отчет выполняется в соответствии с индивидуальной программой и оформляется в соответствии с требованиями, предъявляемыми к практике.

Отчет представляется в соответствии с формой, установленной в методических рекомендациях по организации и проведению практики на факультете.

По итогам практики обучающийся готовит отчет о практике. Отчёт оформляется в соответствии с требованиями, предъявляемыми к учебным и научно-исследовательским работам.

Структурными элементами отчета по каждой форме производственной практики являются: титульный лист, содержание (введение, основная часть, заключение), список использованных источников, приложения.

Во *введении* приводятся цель, задачи, место, дата начала и продолжительность практики.

В *основной части отчета,* излагаются методика и результаты обработки полученных в ходе практики материалов, анализ новизны и практической значимости результатов.

В *заключении* формулируются выводы и рекомендации по результатам всей работы.

В *списке использованных источников* необходимо отразить все использованные ресурсы, включая книги, статьи из журналов, газет, методические материалы, нормативные документы, информационные порталы и сайты. Список источников формируется в алфавитном порядке, информационные ресурсы указываются после всех источников. Ссылки на источники отражаются в тексте отчета.

Защита результатов практики организуется руководителем практики. При оценке учитываются полнота и качество выполнения задания, качество оформления отчетных документов и представления результатов проделанной работы.

**7. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ УСПЕВАЕМОСТИ:**

В ходе прохождения практики обучающиеся выполняют задания, указанные в план-графике.

Руководитель практики проверяет их выполнение.

**8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные  издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1 | Современные подходы к анализу и развитию сферы услуг в регионах: пособие | [Игрунова О. М.](http://biblioclub.ru/index.php?page=author_red&id=152240) | М., Берлин: [Директ-Медиа](http://biblioclub.ru/index.php?page=publisher_red&pub_id=1) | 2016 |  | http://biblioclub.ru/ |
| 2 | Инфраструктура предприятий сервиса: учебник | Болгов И.В., Агарков А.П. | М.: Академия | 2011 | + |  |
| 4 | [Сервисная деятельность: Учебник](http://www.knigafund.ru/books/172183) | [Романович Ж.А.](http://www.knigafund.ru/authors/29966), [Калачёв С.Л.](http://www.knigafund.ru/authors/29985) | М.: Дашков и К | 2013 |  | http://biblioclub.ru/ |
| 5 | [Сервисная деятельность (схемы и таблицы)](http://www.knigafund.ru/books/186918) | [Назаркина В. А.](http://www.knigafund.ru/authors/41849), [Стребкова Л. Н.](http://www.knigafund.ru/authors/41850" \t "_blank) | НГТУ | 2015 |  | http://biblioclub.ru/ |
| 6 | [Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг: учебное пособие](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114559&sr=1) | Васильев Г. А., Деева Е. М. | М.: Юнити-Дана | 2015 |  | http://biblioclub.ru/ |
| 8 | [Организационное поведение](http://www.knigafund.ru/books/180832) | [Горьканова Л.](http://www.knigafund.ru/authors/37575), [Воробьев В.](http://www.knigafund.ru/authors/37576) | Омск: ОГУ | 2013 |  | https://biblioclub.ru/ |
| 9 | [Управление качеством](http://www.knigafund.ru/books/178362) | [Ершов А. К.](http://www.knigafund.ru/authors/35736) | М.: Логос | 2008 |  | https://biblioclub.ru/ |
| 10 | Этика деловых отношений: учебник | Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Коновалова В.Г. | М: ИНФРА – М | 2010 | + |  |
| 11 | [Маркетинг товаров и услуг](http://www.knigafund.ru/books/185392) | [Тультаев Т. А.](http://www.knigafund.ru/authors/40554) | Евразийский открытый институт | 2011 |  | https://biblioclub.ru/i |
| 12 | [Маркетинг PR и рекламы: учебник](https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=114709&sr=1) |  | М.:Издатель: Юнити-Дана | 2015 |  | https://biblioclub.ru/i |

**9. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»:**

1. БД РНТД Министерства Образования и Науки РФ (http://intelpro.extech.ru)

2. Информационный интернет-канал «Наука и инновации» (<http://www.rsci.ru>)

3. Научная электронная библиотека: http: //elibrary.ru/

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

5. Электронная библиотека: <http://www.bibliotekar.ru/ekonomika.htm>

6. Административно-управленческий портал: <http://www.aup.ru/>

7. Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>

8. Официальный сайт Российской государственной библиотеки: http://www.rsl.ru/

9. Официальный сайт компании Консультант-плюс: <http://www.consultant.ru/>

10. Электронная библиотечная система IPR BOOKS - <http://www.iprbookshop.ru/>

**10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРАКТИКЕ:**

В ходе прохождения практики используются следующие информационные технологии:

средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**10.1. Требования к программному обеспечению**

Для успешного прохождения практики, обучающийся использует следующие программные средства:

Windows 10 x64

MicrosoftOffice 2016

LibreOffice

Firefox

GIMP

**11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ:**

Материально-техническая база для прохождения практики соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

При прохождении практики в соответствии с договором практической подготовки, обучающиеся могут пользоваться помещениями, документацией, техникой организации, в которой проходят практику.

Для проведения практики предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для проведения практики используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

имени А.С. Пушкина

**Кафедра социально-культурного сервиса и туризма**

ОТЧЕТ

О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

(*сервисная* *практика)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Обучающегося (йся) \_\_\_курса  заочной(очной) формы обучения  направления 43.03.01 Сервис  профиль: социально-культурный сервис |  | Ф.И.О. |
| Руководитель практики |  | должность, Ф.И.О. |
| Отчет принят с оценкой | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | подпись руководителя |

Санкт-Петербург

20\_\_г.

1. Самостоятельную работу (СР) учебного плана в части практик считать Иными формами работы. [↑](#footnote-ref-1)