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.О.03(Пд) ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**

**(****Преддипломная 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, преддипломная практика, является компонентом практической подготовки

Вид практики: производственная

Тип производственной практики: преддипломная 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) |
| --- | --- | --- |
| **УК-1** | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК1.1. Проводит анализ задачи как системы, определяя её логическую структуру. |
| УК1.2. Обеспечивает поиск необходимой информации, осуществляет её критический анализ и синтез на основе системного подхода для решения поставленных задач. |
| **УК-2** | Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК2.1. Формулирует перечень задач, направленных на достижение поставленной цели. |
| УК2.2. Осуществляет отбор оптимальных методов решения поставленных задач, обеспечивающих реализацию правовых и ресурсных ограничений. |
| **УК-3** | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения. |
| УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия, в том числе с различными организациями. |
| **УК-4** | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке | УК-4.1. Владеет системой норм русского литературного языка при его использовании в качестве государственного языка РФ и нормами иностранного(ых) языка(ов), используя различные формы, виды и средства устной и письменной коммуникации в том числе в цифровой среде. |
| УК-4.2. Использует языковые средства для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языке(ах) в рамках межличностного и межкультурного общения. |
| **УК-5** | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | УК-5.1. Анализирует социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений, демонстрируя уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям Отечества. |
| УК-5.2. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции. |
| **УК-6** | Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК-6.1. Оценивает личностные ресурсы по достижению целей саморазвития и управления своим временем на основе принципов образования в течение всей жизни. |
| УК-6.2. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при реализации траектории саморазвития |
| **УК-7** | Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | УК-7.1. Определяет личный уровень сформированности показателей физического развития и физической подготовленности. |
| УК-7.2. Владеет технологиями здорового образа жизни и здоровьесбережения, отбирает комплекс физических упражнений с учетом их воздействия на функциональные и двигательные возможности, адаптационные ресурсы организма и на укрепление здоровья. |
| **УК-8** | Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | УК-8.1. Оценивает факторы риска, умеет обеспечивать личную безопасность и безопасность окружающих в повседневной жизни и в профессиональной деятельности. |
| УК-8.2. Знает и может применять методы защиты в чрезвычайных ситуациях и в условиях военных конфликтов, формирует культуру безопасного и ответственного поведения. |
| **УК-9** | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | УК-9.1. Выявляет базовые принципы экономического развития и функционирования экономики, цели и формы участия государства в экономике. |
| УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски. |
| **УК-10** | Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению | УК-10.1. Выявляет социально-экономические причины коррупции, принципы, цели и формы борьбы с проявлениями коррупционного поведения. |
| УК-10.2. Идентифицирует и оценивает коррупционные риски, демонстрирует способность противодействовать коррупционному поведению. |
| **ОПК-1** | 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 организации. |
| **ОПК-2** | Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности |
| ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности |
| **ОПК-3** | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий |
| ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами |
| **ОПК-4** | Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов | ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов |
| ОПК-4.2 Организует продажи и продвижение сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий |
| ОПК-4.3 Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов |
| **ОПК-5** | Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | ОПК-5.1 Применяет методы оценки эффективности результатов деятельности предприятия в сфере социально-культурного сервиса |
| ОПК-5.2. обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия |
| **ОПК-6** | Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса | ОПК-6.1 Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере |
| ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг |
| **ОПК-7** | Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | OIIK-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности |
| OIIK-7.2. Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности |
| **ОПК-8** | Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | ОПК-8.1. Обеспечивает решение профессиональных задач средствами информационных технологий в условиях цифровизации. |
| ОПК-8.2. Разрабатывает цифровой контент средствами современных информационных технологий. |
| **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-4** | Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса | ПК-4.1 Применяет методы управления проектами |
| ПК-4.2 Участвует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса |
| **ПК-5** | Способен к разработке технологии процесса сервиса | ПК-5.1 Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления технологии процесса сервиса |
| ПК-5.2 Участвует в разработке и использовании типовых технологических процессов сервиса |

**3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП:**

Место практики: учебная практика относится к обязательной части Блока 2 «Практика».

Производственная практика обеспечивает формирование универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Целью производственной практики (преддипломной практики) является закрепление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение практических навыков по исследованию сервисных объектов, изучение их организационно-управленческих аспектов для формирования компетенций по сервисной и аналитической деятельности, опыта самостоятельной профессиональной сервисной деятельности в зависимости от выбора вида деятельности, а также освоения передового опыта, апробация результатов выпускной квалификационной работы (ВКР).

Задачами практики являются:

- формирование и развитие профессиональных знаний в сфере сервисных услуг;

- применение научных методов познания в профессиональной деятельности, касающейся сферы обслуживания;

- интегрирование знаний, полученных в рамках разных дисциплин, использование их для решения практико-ориентированных задач сферы обслуживания, сервисных задач в новых незнакомых условиях;

- проведение анализа объекта и предмета профессиональной сервисной деятельности, изучение его организационно-управленческих аспектов и использование его результатов для достижения решения текущих образовательных практико-сервисо-ориентированных задач;

- развитие творческого подхода к решению новых проблем и ситуаций в сервисной деятельности;

- проведение информационно-аналитической и информационно-библиографической работы с привлечением современных информационных технологий применительно к решению задач в сфере сервисной экономики;

- - изучение организации работы с клиентами на предприятии социально-культурного сервиса;

- сбор материала по теме выпускной квалификационной работы;

- апробация материалов выпускной квалификационной работы.

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

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

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часов (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
| 4 курс (8 семестр) |  |
| Контактная работа (в том числе зачет с оценкой): | 5 |
| Иные формы работы**[[1]](#footnote-1)** (всего): | 211 |
| Общая трудоемкость (в час. / з.е.) | 216ч. – 6 ЗЕТ |

Заочная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
| 5 курс (10 семестр) |  |
| Контактная работа (в том числе зачет с оценкой): | 5 |
| Иные формы работы (всего): | 211 |
| Общая трудоемкость (в час. / з.е.) | 216ч. – 6 ЗЕТ |

**5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ:**

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

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 практики (преддипломной практики), о порядке прохождения практики и основных периодах работ, форме отчетной документации. Выдает документы по практике. Также знакомит обучающихся с внутренним распорядком дня, дисциплинарным режимом в период практики и с правилами техники безопасности.

*Основной период.*

На данном этапе обучающийся выполняет функциональные обязанности сотрудника предприятия; принимает участие в планировании работы предприятия, в обслуживании клиентов, в совершенствовании технологий и процесса оказания услуг, в оформлении рабочей и отчетной документации; осуществляет исследования, связанные с характеристикой предприятия сферы социально-культурного сервиса в соответствии с темой ВКР; выявляют и анализируют недостатки в работе служб, собирают материалы для отчета по практике и выпускной квалификационной работы. Результаты ВКР обсуждаются с руководителем практики от предприятия и ведущими специалистами. Проводится работа по устранению высказанных замечаний.

Во время этого этапа обучающийся выполняет индивидуальное задание.

*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.

**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

(*преддипломная* *практика)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Студента(ки) \_\_\_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)