

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Хоружий Людмила Ивановна

Должность: Директор института экономики и управления АПК

Дата подписания: 15.04.2026 13:26:07

Уникальный программный ключ:

1e90b132d9b04dce67585160b015dddf2cb1e6a9



**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ –
МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»**

(ФГБОУ ВО РГАУ - МСХА имени К.А. Тимирязева)

Институт экономики и управления АПК

Кафедра связей с общественностью, речевой коммуникации и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Института экономики и
управления АПК

Хоружий Л.И.
«» 2023 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.В.01.02 (П) СЕРВИСНАЯ

ПРАКТИКА

для подготовки бакалавров

ФГОС ВО

Направление: 42.03.02 «Туризм»

Направленность: «Туризм и индустрия гостеприимства»

Курс 2

Семестр 4

Форма обучения: очная

Год начала подготовки: 2023

Москва, 2023

Разработчик: Евграфова Л.В., к.э.н., доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)


«14» 06 2023 г.

Рецензент Швецова Елена Андреевна, генеральный директор ООО «АГЕНТСТВО ЭЙ-ДЖИБИ»

(ФИО, ученая степень, ученое звание)


«14» 06 2023 г.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» и учебного плана


Программа обсуждена на заседании кафедры связей с общественностью, речевой коммуникации и туризма «15» июня 2023 года, протокол № 6


Заведующий выпускающей кафедрой Евграфова Л.В., к.э.н., доцент

(ФИО, ученая степень, ученое звание)

Согласовано:

Зам. директора института экономики и управления АПК


«14» 06 2023 г.


 И.А. Вахрушева
(подпись) «14» 06 2023 г.

Начальник отдела лицензирования и аккредитации УМУ

 Е.Д. Абрашкина
(подпись) «14» 06 2023 г.

Программа обсуждена на заседании учебно-методической комиссии института «17» июня 2023 года, протокол № 11

Председатель учебно-методической комиссии института экономики и управления АПК

 Т.Н. Гупалова
(подпись) «17» 06 2023 г.

Содержание

АННОТАЦИЯ	4
1. ЦЕЛЬ ПРАКТИКИ	4
2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	5
3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	5
4. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА/ СПЕЦИАЛИТЕТА/ МАГИСТРАТУРЫ	8
5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	8
6. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ	11
6.1. РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ОТ КАФЕДРЫ	11
ОБЯЗАННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ:	12
6.2. ИНСТРУКЦИЯ ПО ТЕХНИКЕ БЕЗОПАСНОСТИ.....	13
6.2.1. <i>Общие требования охраны труда</i>	13
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	14
7.1. ДОКУМЕНТЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРАКТИКЕ	14
7.2. ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ И ВЕДЕНИЯ ДНЕВНИКА.....	15
7.3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ, СТРУКТУРА ОТЧЕТА И ПРАВИЛА ЕГО ОФОРМЛЕНИЯ	15
8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	17
8.1. ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА	17
8.2. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА.....	17
8.3. ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ	18
9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	18
10. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УМЕНИЙ, НАВЫКОВ (В ТОМ ЧИСЛЕ И ЗАЯВЛЕННЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ)	18
11. ПРИЛОЖЕНИЯ	

АННОТАЦИЯ

Б2.В.01.02(П) Производственной сервисной практики для подготовки бакалавров 43.03.02 «Туризм», направленность «Туризм и индустрия гостеприимства»

Курс, семестр: 2, 4

Форма проведения практики: непрерывная, индивидуальная.

Способ проведения: выездная, стационарная

Цель практики: формирование у студентов навыков и умений организации самостоятельной профессиональной деятельности.

Задачи практики:

- применять на практике профессиональные умения в организации и управлении производственного процесса, способность к адаптации в новых производственных ситуациях;
- изучение деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания;
- накопление практического опыта ведения самостоятельной деятельности специалиста в сфере предоставления услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

Требования к результатам освоения практики: в результате освоения практики формируются следующие компетенции: ПКос-6.1; ПКос-6.2; ПКос-6.3; ПКос-7.1; ПКос-7.3; ПКос-7.4

Краткое содержание практики: – производственная сервисная практика студентов университета является составной частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО) и представляет собой одну из форм организации учебного процесса, заключающуюся в профессионально-практической подготовке бакалавров по направлению **43.03.02 «Туризм»** направленность **«Туризм и индустрия гостеприимства»** на базах практики (учреждения и организации индустрии гостеприимства и общественного питания) и подразделениях университета.

Место проведения организации туристской деятельности; учреждения и организации индустрии гостеприимства и общественного питания; учебные хозяйства

Общая трудоемкость практики 10 з.ед., 360 часов. Практика проводится по индивидуальной форме обучения.

Промежуточный контроль по практике: зачет с оценкой.

1. Цель практики

Целью производственной сервисной практики является закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, а также применение этих знаний на конкретном предприятии индустрии гостеприимства и общественного питания.

2. Задачи практики

- применять на практике профессиональные умения в организации и управлении производственного процесса, способность к адаптации в новых производственных ситуациях;
- изучение деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания;
- накопление практического опыта ведения самостоятельной деятельности специалиста в сфере предоставления услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

3. Компетенции обучающихся, формируемые в результате прохождения практики

Прохождение данной практики (сервисной) направлено на формирование у обучающихся профессиональных (ПК) компетенций, представленных в таблице 1.

Требования к результатам освоения по программе практики

№ п/п	Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Индикаторы компетенций	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
				знать	уметь	владеть
1.	ПКос-6	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПКос-6.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	Нормы и правил речевого этикета и культуры при осуществлении деловой коммуникации в сфере туризма	Умение осуществлять деловую коммуникацию с учетом норм и правил речевого этикета	Владение стратегиями применения норм и правил речевого этикета и культуры при осуществлении деловой коммуникации
			ПКос-6.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	Основы стратегий взаимодействия, информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия	Умение взаимодействовать, консультировать и сопровождать клиентов туристского предприятия	Средствами поиска компромиссного решения
			ПКос-6.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Свойства и признаки команды, основные роли членов команды	Понимать особенности поведения различных групп людей, с которыми взаимодействует, учитывает их в своей деятельности	Владение способами выбора конструктивного поведения при взаимодействии с турагентствами и туроператорами
2.	ПКос-7	Способен организовать процесс	ПКос-7.1	Основы процесса обслуживания	Применять методы обслуживания	Навыками по применению методов

	обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков	потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
ПКос-7.3 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты		Знать тонкости спроса и предложения в туристской сфере	Мотивировать спрос на реализуемые туристские продукты	Навыками реализации и продвижения туристских продуктов	
ПКос-7.4 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания		Основные нормативные документы в сфере туризма и основные клиентоориентированные технологии по разработке туристского продукта	Применять клиентоориентированные технологии для разработки обслуживания потребителей услуг	Навыками по применению клиентоориентированных технологии для разработки услуг в области туризма	

4. Место практики в структуре ОПОП бакалавриата

Для успешного прохождения производственной организационно-управленческой практики необходимы знания и умения по предшествующим дисциплинам: «Мировая туриндустрия», «Информационно-коммуникативные технологии в туристской деятельности», «Введение в специальность», «Экономика и предпринимательство в туризме», «Охрана труда и техника безопасности на предприятиях сферы туризма», «Стандартизация и контроль качества услуг в сфере аграрного туризма», «Деловой этикет в туристской деятельности».

Производственная практика является основополагающей для изучения следующих дисциплин: «Менеджмент в туризме», «Маркетинг в туризме», «Экономический анализ агротуристических предприятий», «Бизнес-планирование на предприятиях аграрного туризма».

Производственная практика входит в состав ПООП ВО и учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.02 «Туризм» профилю «Технология и организация экскурсионных услуг (агротуризм)».

Производственная организационно-управленческая практика является основополагающей в сборе информации для написания бакалаврской работы.

Форма проведения практики: непрерывная, индивидуальная.

Место и время проведения практики: производственная сервисная практика по направлению 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация экскурсионных услуг (агротуризм)» выездная, проводится на 2 курсе на базах практики (предприятиях туристской индустрии, организациях, учреждениях, учебных хозяйствах) и подразделениях университета.

Прохождение практики обеспечит закрепление у студентов теоретических знаний, приобретение ими навыков практической и организаторской работы по направлению 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация экскурсионных услуг (агротуризм)»; проведение научных исследований, приобретение общенаучных и профессиональных умений и навыков.

Форма контроля: зачет с выставлением дифференцированной оценки

5. Структура и содержание практики

Таблица 2

Распределение часов производственной организационно-управленческой практики по видам работ по семестрам

Вид учебной работы	Трудоемкость	
	Всего	По семестру № 4
Общая трудоемкость по учебному плану,	10	10

в зач.ед.		
в часах	360	360
Контактная работа, час.	3,33	3,33
Самостоятельная работа практиканта, час.	356,67	356,67
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой	

Таблица 3

Структура производственной сервисной практики

№ п/п	Содержание этапов практики	Формируемые компетенции
1.	Подготовительный этап: консультация по прохождению производственной практики, выдача задания на производственную практику. Оформление направления на производственную практику и договора с организацией (базой практики)	ПКос-6
2.	Основной этап Характеристика базы практики: ознакомление с базой практики, сбор информации для характеристики деятельности Решение задач, относящихся к получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности: все действия, связанные с решением профессиональных задач и выполнением задания на производственной практике Обработка и анализ полученной информации: систематизация собранного материала для написания отчета по практике	ПКос-6; ПКос-7
3.	Заключительный этап: Оформление отчета по практике: Структурирование результатов прохождения практики. Обобщение выводов. Редактирование, форматирование и оформление отчета по производственной практике	ПКос-6; ПКос-7
4.	Контроль: Представление дневника производственной практики, отчета и отзыва руководителя практики от предприятия	ПКос-6

Содержание практики

1 этап Подготовительный этап (1 день)

Краткое описание практики:

Инструктаж по вопросам охраны труда, пожарной безопасности; знакомство со структурой организации, уточнение рабочего графика (плана) с руководителем практики организации.

2 этап Основной этап

Этап предполагает решение задач, относящихся к получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Распределение основного этапа практики по дням:

День 2-5

Краткое описание практики:

Задание 1. Характеристика типа и структуры базы практики. Характеристика материально-технической базы практики. Соответствие оборудования требованиям.

Текущий контроль: устный опрос, заполнение дневника.

День 6-7

Краткое описание практики:

Задание 2. Нормативно-правовое обеспечение трудовой деятельности сотрудников базы практики (прием на работу, увольнение, порядок предоставления отпусков, тарификация).

Текущий контроль: устный опрос, заполнение дневника.

День 8-16

Краткое описание практики:

Задание 3. Рассмотреть основные требования, предъявляемые к специалисту по сервисным услугам. Выявить необходимость совершенствования взаимодействия с потребителями на исследуемом предприятии.

Текущий контроль: устный опрос, заполнение дневника.

День 17-20

Краткое описание практики:

Задание 4. Основные направления деятельности, традиции, правила внутреннего распорядка, права и обязанности сотрудников.

Текущий контроль: устный опрос, заполнение дневника.

День 21-28

Краткое описание практики:

Задание 5. Изучить и дать характеристику мероприятий, проводимых сервисным предприятием с целью повышения культуры обслуживания клиентов, отметить в характеристике предприятия.

Текущий контроль: устный опрос, заполнение дневника.

День 29-32

Краткое описание практики:

Задание 6. Изучить и дать характеристику коммуникаций специалиста по сервисным услугам (студент-практикант) и клиента в процессе производства и реализации сервисных услуг предприятия. В случае выявления

коммуникационных барьеров, выявить причины их возникновения и мероприятия по устранению и предупреждению.

Текущий контроль: устный опрос, заполнение дневника.

3 этап Заключительный этап

Проводится обработка и анализ полученной информации; подготовка к защите отчета по практике.

Таблица 4

Самостоятельное изучение тем

№ п/п	Название тем для самостоятельного изучения	Компетенции
1.	Как провести анализ потребностей клиента предприятий сферы гостеприимства и общественного питания?	ПКос-6; ПКос-7
2.	Как предложить дополнительные услуги клиенту предприятий сферы гостеприимства и общественного питания?	ПКос-6; ПКос-7
3.	Как принять заказ у клиента предприятия общественного питания?	ПКос-6; ПКос-7
4.	Как выстроить алгоритм обслуживания клиента предприятия общественного питания?	ПКос-6; ПКос-7
5.	Как эффективно использовать информационные технологии в обеспечении сервиса на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания?	ПКос-6; ПКос-7
6.	Как утилизировать возражения клиента предприятий сферы гостеприимства и общественного питания?	ПКос-6; ПКос-7
7.	Как взаимодействовать с недовольными клиентами предприятий сферы гостеприимства и общественного питания?	ПКос-6; ПКос-7

6. Организация и руководство практикой

6.1. Руководитель производственной практики от кафедры

Назначение.

Для руководства практикой студента, проводимой в Университете, назначается руководитель (руководители) практики из числа профессорско-преподавательского состава Университета.

Для руководства практикой студента, проводимой в профильной организации, назначаются руководитель (руководители) практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу Университета,

организующей проведение практики, и руководитель (руководители) практики из числа работников профильной организации.

Ответственность.

Руководитель практики отвечает перед заведующим кафедрой, деканом и проректором по учебно-методической работе за организацию и качественное проведение практики, и выполнение обучающимися программы практики.

Руководители производственной практики от Университета:

- Устанавливают связь с руководителем практики от организации.
- Организуют выезд студентов на практику и проводят все необходимые мероприятия, связанные с их выездом.
- Составляет рабочий график (план) проведения практики;
- Разрабатывают тематику индивидуальных заданий и оказывают методическую помощь студентам при выполнении ими индивидуальных заданий и сборе материалов к выпускной квалификационной работе (в ходе преддипломной практики) и подготовке отчета.
- Совместно с руководителем практики от организации распределяют студентов по рабочим местам и перемещают их по видам работ.
- Осуществляют контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ОПОП ВО и доводят информацию о нарушениях до деканата и выпускающей кафедры.
- Несут ответственность совместно с руководителем практики от организации за соблюдение студентами правил техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.
- Оценивают результаты прохождения практики студентов.
- Рассматривают отчеты студентов по практике, дают отзывы об их работе и представляют заведующему кафедрой письменную рецензию о содержании отчета с предварительной оценкой работы студентов.

Руководитель производственной практики от профильной организации:

- Согласовывает с руководителем практики от Университета совместный рабочий график (план) проведения практики, индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики.
- Предоставляет рабочие места студентам.
- Обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда.
- Проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.
- Подписывает дневник и другие методические материалы, готовит характеристику о прохождении практики студентом.

Обязанности обучающихся при прохождении производственной практики:

- Выполняют задания (групповые и индивидуальные), предусмотренные программой практики.

- Соблюдают правила внутреннего трудового распорядка, требования охраны труда и пожарной безопасности.

- Ведут дневники, заполняют журналы наблюдений и результатов лабораторных исследований, оформляют другие учебно-методические материалы, предусмотренные программой практики, в которых записывают данные о характере и объеме практики, методах её выполнения.

- Представляют своевременно руководителю практики дневник, письменный отчет о выполнении всех заданий, отзыв от руководителя практики от Организации и сдают зачет (дифференцированный зачет) по практике в соответствии с формой аттестации результатов практики, установленной учебным планом с учетом требований ФГОС и ОПОП.

- Несут ответственность за выполняемую работу и её результаты.

6.2 Инструкция по технике безопасности

Перед началом практики заместители деканов факультетов по науке и практической подготовке и руководители практики от Университета проводят инструктаж студентов по вопросам охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, производственной санитарии и общим вопросам содержания практики с регистрацией в журнале инструктажа и вопросам содержания практики.

6.2.1. Общие требования охраны труда

К самостоятельной работе допускаются лица в возрасте, установленном для конкретной профессии (вида работ) ТК и Списком производств, профессий и работ с тяжелыми и вредными условиями труда, на которых запрещается применение труда женщин, и Списком производств, профессий и работ с тяжелыми и вредными условиями, на которых запрещено применение труда лиц моложе 18 лет.

Обучающиеся должны проходить предварительный медицинский осмотр и, при необходимости, периодический осмотр и противозенцефалитные прививки. После этого – обучение по охране труда: вводный инструктаж, первичный на рабочем месте с последующей стажировкой и в дальнейшем – повторный, внеплановый и целевой инструктажи; раз в год – курсовое обучение.

К управлению машиной, механизмом и т.д. допускаются лица, имеющие специальную подготовку.

Обучающийся обязан соблюдать правила трудового внутреннего распорядка, установленные для конкретной профессии и вида работ, режим труда и отдыха, правила пожарной и электробезопасности.

Опасные и вредные производственные факторы: падающие деревья и их части, ветровально-буреломные, горелые, сухостойные, фаутные и иные опасные деревья, подрост, кустарники; движущиеся машины, агрегаты, ручной мотоинструмент, вращающиеся части и режущие рабочие органы машин, механизмов, мотоинструмента, толчковые удары лесохозяйственных агрегатов; повышенные уровни вибрации, шума, загазованности, запыленности, пестициды

и ядохимикаты, неблагоприятные природные и метеоусловия, кровососущие насекомые, пламя, задымленность, повышенный уровень радиации, недостаток освещенности.

Действие неблагоприятных факторов: возможность травмирования и получения общего или профессионального заболевания, недомогания, снижение работоспособности.

Для снижения воздействия на обучающихся опасных и вредных производственных факторов работодатель обязан: обеспечить их бесплатно спецодеждой, спецобувью, предохранительными приспособлениями по профессиям, видам работ в соответствии с действующими Типовыми отраслевыми нормами бесплатной их выдачи и заключенными коллективными договорами, проведение прививок от клещевого энцефалита и иных профилактических мероприятий травматизма и заболеваемости.

Обучающийся обязан: выполнять работу, по которой обучен и проинструктирован по охране труда и на выполнение которой он имеет задание; выполнять требования инструкции по охране труда, правила трудового внутреннего распорядка, не распивать спиртные напитки, курить в отведенных местах и соблюдать требования пожарной безопасности; работать в спецодежде и обуви, правильно использовать средства индивидуальной и групповой защиты, знать и соблюдать правила проезда в пассажирском транспорте.

При несчастном случае необходимо: оказать пострадавшему первую помощь (каждый обучающийся должен знать порядок ее оказания и назначение лекарственных препаратов индивидуальной аптечки); по возможности сохранить обстановку случая, при необходимости вызвать скорую помощь и о случившемся доложить непосредственному руководителю работ.

Обо всех неисправностях работы механизмов, оборудования, нарушениях технологических режимов, ухудшении условий труда, возникновении чрезвычайных ситуаций сообщить администрации и принять профилактические меры по обстоятельствам, обеспечив собственную безопасность.

В соответствии с действующим законодательством обучающийся обязан выполнять требования инструкций, правил по охране труда, постоянно и правильно использовать средства индивидуальной и групповой защиты. Своевременно проходить предварительные и периодические медицинские осмотры, противэнцефалитные прививки и иные меры профилактики заболеваемости и травматизма.

7. Методические указания по выполнению программы практики

7.1. Документы, необходимые для аттестации по практике

Во время прохождения практики студент ведет дневник.

По каждой выполненной практике, независимо от ее характера, студент составляет отчет.

7.2. Правила оформления и ведения дневника

Во время прохождения практики студент последовательно выполняет наблюдения, анализы и учеты согласно программе практики, а также дает оценку качеству и срокам проведения работ, а результаты заносит в дневник.

Его следует заполнять ежедневно по окончании рабочего дня. В дневнике отражаются все работы, в которых студент принимал участие. При описании выполненных работ указывают цель и характеристику работы, способы и методы ее выполнения, приводятся результаты и дается их оценка.

Необходимо помнить, что дневник является основным документом, характеризующим работу студента и его участие в проведении исследований. Записи в дневнике должны быть четкими и аккуратными. По окончании практики дневник проверяет преподаватель, ответственный за практику, делает устные и письменные замечания по ведению дневника и ставит свою подпись.

7.3. Общие требования, структура отчета и правила его оформления

Общие требования к отчету:

- четкость и логическая последовательность изложения материала;
- убедительность аргументации;
- краткость и точность формулировок, исключающих возможность неоднозначного толкования;
- конкретность изложения результатов работы;
- обоснованность рекомендаций и предложений.

Структура отчета. Структурными элементами отчета являются:

- титульный лист;
- содержание;
- перечень сокращений, условных обозначений, символов, единиц и терминов;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Описание элементов структуры отчета. Отчет представляется в виде пояснительной записки. Описание элементов структуры приведено ниже.

Титульный лист отчета. Титульный лист является первым листом отчета. Переносы слов в надписях титульного листа не допускаются. Пример оформления титульного листа листом отчета приведен в Приложении.

Перечень сокращений и условных обозначений. Перечень сокращений и условных обозначений – структурный элемент отчета, дающий представление о вводимых автором отчета сокращениях и условных обозначениях. Элемент является не обязательным и применяется только при наличии в отчете сокращений и условных обозначений.

Содержание. Содержание – структурный элемент отчета, кратко описывающий структуру отчета с номерами и наименованиями разделов, подразделов, а также перечислением всех приложений и указанием соответствующих страниц.

Введение и заключение. «Введение» и «Заключение» – структурные элементы отчета, требования к ним определяются настоящей программой или методическими указаниями к выполнению программы практики. «Введение» и «Заключение» не включаются в общую нумерацию разделов и размещают на отдельных листах. Слова «Введение» и «Заключение» записывают посередине страницы.

Основная часть. Основная часть – структурный элемент отчета, требования к которому определяются целями производственной практики и заданием студенту к отчету. Основная часть включает:

- комплексную характеристику объекта – базы практики, включающая анализ деятельности организации (за последние 3 года), особенности управления организацией в системе государственного и муниципального управления и местного самоуправления, информационное обеспечение деятельности организации и документационное обеспечение управления.

Библиографический список. Библиографический список – структурный элемент отчета, который приводится в конце текста отчета, представляющий список литературы и другой документации, использованной при составлении отчета.

В библиографический список включаются источники, на которые есть ссылки в тексте отчета (не менее 15 источников). Обязательно присутствие источников, опубликованных в течение последних 3-х лет и зарубежных источников.

Приложения (по необходимости). Приложения являются самостоятельной частью отчета. В приложениях помещают материал, дополняющий основной текст.

Приложениями могут быть:

- графики, диаграммы;
- таблицы большого формата,
- статистические данные;
- формы бухгалтерской отчетности;
- фотографии, технические (процессуальные) документы и/или их фрагменты, а также тексты, которые по разным причинам не могут быть помещены в отчет и т.д.

Оформление текстового материала (ГОСТ 7.0.11 – 2011)

1. Отчет должен быть выполнен печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне белой бумаги формата А 4 (210x297 мм).

2. Поля: с левой стороны - 25 мм; с правой - 10 мм; в верхней части - 20 мм; в нижней - 20 мм.

3. Тип шрифта: *Times New Roman Cyr*. Шрифт основного текста: обычный, размер 14 пт. Шрифт заголовков разделов (глав): полужирный, размер 16 пт.

Шрифт заголовков подразделов: полужирный, размер 14 пт. Цвет шрифта должен быть черным. Межсимвольный интервал – обычный. Межстрочный интервал – полуторный. Абзацный отступ – 1,25 см.

4. Страницы должны быть пронумерованы. Порядковый номер ставится в **середине верхнего поля**. Первой страницей считается титульный лист, но номер страницы на нем не проставляется.

5. Главы имеют **сквозную нумерацию** в пределах отчета и обозначаются арабскими цифрами. **В конце заголовка точка не ставится**. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. **Переносы слов в заголовках не допускаются**.

6. Номер подраздела (параграфа) включает номер раздела (главы) и порядковый номер подраздела (параграфа), разделенные точкой. Пример – 1.1, 1.2 и т.д.

7. Каждая глава отчета начинается с новой страницы.

8. Написанный и оформленный в соответствии с требованиями отчет студент регистрирует на кафедре.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

8.1. Основная литература

1. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме. М.: Дашков и К°, 2012. - 10 экз.

2. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта. Учебно-практическое пособие / О.Ю. Грачева, Ю.А. Маркова, Л.А. Мишина, Ю.В. Мишунина. - М.: Дашков и К°, 2012. - 10 экз.

8.2. Дополнительная литература

1. Гусятникова Д.Е. и др. Защита прав туриста. Учебное пособие. – М., 2012. – 5 экз.

2. Каурова О.В. Финансово-экономический анализ предприятия туристской индустрии [Текст]: [учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки "Туризм"]. Рекомендовано УМО уч. завед. РФ... / О. В. Каурова, А. Н. Малолетко, Е. Н. Подсевалова. – М.: КноРус, 2012. – 10 экз.

3. Зайцева Н.А, Ларионова А.А. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе. - М.: Альфа-М: Инфра-М, 2011. - 5 экз.

8.3. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. www.unwto.org – Всемирная туристская организация (UNWTO) (открытый доступ)
2. www.wttc.org – Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) (открытый доступ)
3. www.russiatourism.ru – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации (открытый доступ)
4. www.frio.ru – Федерация рестораторов и отельеров РФ (открытый доступ)
5. www.restoranoff.ru – портал индустрии гостеприимства. (открытый доступ)
6. www.rbc.ru – «Росбизнес-Консалтинг» (открытый доступ)
7. www.gks.ru – Госкомстат РФ (открытый доступ)
8. www.economy.gov.ru – Министерство экономического развития и торговли РФ (открытый доступ)

9. Материально-техническое обеспечение практики

Выполнение работ и заданий по производственной сервисной практике осуществляется на туристских предприятиях, учреждениях и организациях индустрии гостеприимства и общественного питания, гостевых домах, агроусадьбах, и т.д. Необходима возможность размножения раздаточного материала.

Материально-техническое обеспечение практики определяется возможностями Организации и должно соответствовать современному состоянию отрасли и пр.

10. Критерии оценки умений, навыков (в том числе и заявленных компетенций)

10.1. Текущая аттестация по разделам практики

Производственная сервисная практика проводится индивидуально, каждый этап заканчивается рубежным зачетом. На защите отчета проставляется дифференцированный зачет.

Контрольные вопросы для проведения текущей аттестации:

1. Определите основные задачи сервисной деятельности.
2. В чем отличие понятий «сервис» и «сервисная деятельность»?
3. Назовите основные социальные предпосылки возникновения сервисной сферы.
4. С какого периода на территории РФ действует Закон «О защите прав потребителей»?
5. Дайте характеристику структуры Закона «О защите прав потребителей».
6. Какое определение понятию «потребитель» дается в преамбуле Закона?
7. Как Закон характеризует «недостаток услуги» и «безопасность услуги»?
8. Что такое стандартизация в сфере услуг?
9. Каковы цели стандартизации?

10. Что такое стандарты обслуживания?
11. Какое значение имеют международные стандарты ISO для развития сферы услуг в РФ?
12. Дайте определение процесса сертификации.
13. Какие основные этапы проходит процесс покупки услуги потребителем?
14. Что такое сегментация рынка?
15. Каковы основные принципы сегментации рынка услуг?
16. Дайте определение понятию «целевой рынок».
17. Почему выбор целевого рынка является одной из основных задач предприятия сферы услуг?
18. Перечислите основные региональные критерии сегментации.
19. В чем суть клиентоориентированной стратегии предприятия?
20. Объясните актуальность стратегии «компания – клиент» в современной сфере услуг.
21. Что такое качество услуги?
22. Что такое техническое и функциональное качество предоставляемой услуги?
23. Что влияет на ожидаемое качество услуги?
24. Что оказывает влияние на воспринятое качество услуги?
25. Как можно оценить степень удовлетворенности клиента услугой?
26. Дайте оценку различным источникам информации о восприятии клиентом услуги.
27. Каким правилам следует придерживаться при работе с жалобами клиентов?
28. Какие формы обслуживания в настоящее время считаются прогрессивными?
29. Приведите примеры использования прогрессивных форм обслуживания в сфере туризма и гостеприимства.
30. Приведите примеры специального обслуживания?
31. Охарактеризуйте основные приемы предоставления услуг.
32. Что такое корпоративное обслуживание клиентов? Приведите примеры корпоративного обслуживания в сфере гостеприимства и туризма.
33. В чем заключаются особенности обслуживания иностранных клиентов?
34. Какие дополнительные требования предъявляются к персоналу, обслуживающему зарубежных клиентов?
35. Кто является VIP- и СIP-клиентами?
36. Назовите специфические черты обслуживания этой категории клиентов.
37. Что такое фирменное обслуживание?

При проведении производственной сервисной практики необходимо ориентироваться на современные образовательные технологии путем использования отечественного и зарубежного опыта муниципального управления, базы данных, Интернета.

Самостоятельная работа должна быть направлена на формирование у студентов профессиональных качеств специалиста в агротуристской деятельности

и навыков самостоятельного анализа и оценки эффективности результатов сервисной деятельности.

Во время прохождения практики студент ведет дневник.

По выполненной производственной практике студент составляет отчет.

10.2. Промежуточная аттестация по практике

Защита отчета по производственной сервисной практике организуется выпускающей кафедрой в течение 14 дней после окончания практики. Для защиты студентом отчета по практике создается комиссия из числа профессорско-преподавательского состава выпускающей кафедры и других кафедр факультета и утверждается распоряжением декана факультета.

Результаты защиты отчета по производственной практике оцениваются дифференцированно и оформляются ведомостью с соответствующей записью в зачетной книжке студента.

Зачет с выставлением дифференцированной оценки, получает студент, прошедший практику, ведший дневник практики, имеющий отчет со всеми отметками о выполнении.

Студенты, не выполнившие программы практик по уважительной причине, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время, либо практика переносится на следующий год с оформлением соответствующего приказа.

Студенты, не выполнившие программы практик без уважительной причины, или получившие отрицательную оценку отчисляются из Университета как имеющие академическую задолженность в порядке, предусмотренном Уставом Университета.

Итоговый контроль по практике – зачёт с выставлением дифференцированной оценки

Критерии оценивания результатов обучения

Таблица 6

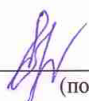
Оценка	Критерии оценивания
Высокий уровень «5» (отлично)	оценку « отлично » заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.
Средний уровень «4» (хорошо)	оценку « хорошо » заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.
Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)	оценку « удовлетворительно » заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.

Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)	оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.
---	--

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Программу разработали:

Евграфова Л.В., к.э.н., доцент


_____ (подпись)



ПРИЛОЖЕНИЯ

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ –
МСХА имени К.А. ТИМИРЯЗЕВА»
(ФГБОУ ВО РГАУ - МСХА имени К.А. Тимирязева)

Гуманитарно-педагогический факультет
Кафедра государственного и муниципального управления

ОТЧЕТ

по производственной (сервисной) практике
на базе _____

Выполнил (а)

студент (ка) ... курса... группы

_____ ФИО

Дата регистрации отчета
на кафедре _____

Допущен (а) к защите

Руководитель:

_____ ученая степень, ученое звание, ФИО

Члены комиссии:

_____ ученая степень, ученое звание, ФИО _____ подпись

_____ ученая степень, ученое звание, ФИО _____ подпись

_____ ученая степень, ученое звание, ФИО _____ подпись

Оценка _____

Дата защиты _____

Москва 20__

РЕЦЕНЗИЯ
на программу практики Б2.В.01.02 (П) «Сервисная практика»
ОПОП ВО по направлению 42.03.02 – «Туризм», направленность «Туризм и
индустрия гостеприимства» (квалификация (степень) выпускника – бакалавр)

Швецова Елена Андреевна, генеральный директор ООО Агентство «ЭЙДЖИБИ» (далее по тексту рецензент), проведена рецензия рабочей программы «Сервисная практика» ОПОП по направлению 42.03.02 - «Туризм» (бакалавриат), направленности «Туризм и индустрия гостеприимства», разработанной в ФГБОУ ВО «Российский аграрный университет – МСХА имени К.А. Тимирязева» на кафедре связей с общественностью и речевой коммуникации (разработчик – Евграфова Людмила Владимировна, доцент кафедры связей с общественностью и речевой коммуникации, кандидат экономических наук).

Рассмотрев представленные на рецензию материалы, рецензент пришел к следующим выводам:

1. Предъявленная программа практики «Сервисная практика» (далее по тексту Программа) соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению «Туризм», утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2017 г. № 512 и зарегистрированного в Минюсте РФ «29» июня 2017 г. № 47220.

2. Программа содержит все основные разделы, соответствует требованиям к нормативно-методическим документам, предъявляемых к программе ФГОС ВО.

3. В соответствии с Программой за преддипломной практикой закреплено 2 общепрофессиональных (ОПК) и 1 универсальная (УК) **компетенции**.

4. Практика «Сервисная практика» и представленная Программа способна реализовать их в объявленных требованиях.

5. **Результаты обучения**, представленные в Программе в категориях знать, уметь, владеть соответствуют специфике и содержанию практики и демонстрируют возможность получения заявленных результатов.

6. Общая трудоёмкость практики «Сервисная практика» составляет 6 зачётных единиц (216 часов), что соответствует требованиям ФГОС ВО.

7. Представленная Программа предполагает использование современных образовательных технологий, используемых при реализации различных видов учебной работы. Формы образовательных технологий соответствуют специфике практики.

8. Формы оценки знаний, представленные в Программе, соответствуют специфике практики и требованиям к выпускникам.

9. Учебно-методическое обеспечение практики представлено: основной литературой – 4 источника (учебники, учебное пособие), дополнительной литературой – 5 наименований, все источники со ссылкой на электронные ресурсы, Интернет-ресурсы – 3 источника и соответствует требованиям ФГОС ВО направления «Туризм».

10. Материально-техническое обеспечение практики соответствует специфике практики «Сервисная практика» и обеспечивает использование современных образовательных методов обучения.

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной рецензии можно сделать заключение, что характер, структура и содержание программы «Сервисная практика» ОПОП ВО по направлению 42.03.02 - «Туризм», направленность «Туризм и индустрия гостеприимства» (квалификация (степень) выпускника – бакалавр), разработанная Евграфовой Людмилой Владимировной, доцентом кафедры связей с общественностью и речевой коммуникации и туризма, кандидат экономических наук,, соответствует

требованиям ФГОС ВО, современным требованиям экономики, рынка труда и позволит при её реализации успешно обеспечить формирование заявленных компетенций.

Рецензент: Швецова Е.А.,


2023

директор ООО Агентство «ЭЙДЖИБИ»

|


2023