

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила  
Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

«Производственная организационно-управленческая практика»

**Шифр: 43.03.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Управление городскими сервисами и территориальный брендинг»**

**Квалификация (степень) выпускника: бакалавр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, старший преподаватель ОНК «Институт управления и территориального развития»  
Рабочая программа утверждена на заседании ученого совета Образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «26» января 2023 г.

Председатель Ученого совета  
образовательно-научного кластера

Руководитель ОНК, канд. юр. наук  
Руководитель ОП

Д.Г. Житиневич  
В.Ф. Гужова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения.
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место практики в структуре образовательной программы.
4. Содержание практики.
5. Сведения о местах проведения практики.
6. Указание форм отчетности по практике.
7. Фонд оценочных средств.
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики.
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

## 1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения

Вид практики: производственная

Тип практики: организационно-управленческая

Способ проведения практики: стационарная

Форма проведения практики: дискретно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для ее проведения

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель практики – формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий городских сервисов

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Перечень планируемых результатов
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на русском и иностранном языках УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом социокультурных особенностей УК-4.3 Осуществляет выбор коммуникативных стратегий и тактик при ведении деловых переговоров	Знать особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке; Уметь вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; Владеть навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.1 Понимает значение основных правовых категорий, сущность коррупционного поведения, формы его проявления в различных сферах общественной жизни УК-10.2 Демонстрирует знания российского законодательства, а также антикоррупционных стандартов поведения, уважение к праву и закону УК-10.3 Идентифицирует и оценивает коррупционные риски, проявляет нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Знать действующее законодательство, регулирующее отношения в сфере гостиничного обслуживания; структуру договорных связей, возникающих на рынке гостиничных услуг; порядок рассмотрения споров в сфере гостиничных услуг. Уметь ориентироваться в тенденциях изменения действующего законодательства в сфере гостиничных услуг; компетентно и грамотно подходить к решению юридических вопросов, которые могут возникнуть в связи с исполнением профессиональных обязанностей. Владеть навыками работы с законодательными и иными

		нормативными правовыми актами в сфере гостиничных услуг
ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса	<p>ПК-1.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p> <p>ПК-1.2 Применяет методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса</p> <p>ПК-1.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>	<p>Знать: современные основы производственно-технологической деятельности предприятий сервиса и других средств размещения; организацию функциональных процессов;</p> <p>Уметь: анализировать современные технологические процессы предприятий сервиса, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;</p> <p>Владеть: навыками организации современных функциональных процессов на предприятиях сервиса, соответствующих запросам потребителей.</p>

### 3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная сервисная практика представляет собой практику вариативной части Блока 2 «Практика» подготовки студентов.

### 4. Содержание практики

Этапы практики, их содержание	Виды деятельности обучающихся	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>-организационное собрание по учебной ознакомительной практике (кроме студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий);</li> <li>- доведение до сведения студентов информации о задачах практики, сроках прохождения, ожидаемых результатах;</li> <li>- общее знакомство с местом прохождения практики;- инструктаж по технике безопасности;</li> <li>- получение задания, дневника учебной ознакомительной практики и обсуждение задания по практике (Студенты, обучающиеся с применением дистанционных</li> </ul>	Проверка степени готовности документации, необходимой для прохождения практики (направления на базу практики, согласие принимающей базы практики, дневник практики и др.)

	образовательных технологий получают задание через систему СДО).	
Производственный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сбор и систематизацию необходимой информации об изучаемом объекте;</li> <li>- Познакомиться с базой практики, составить паспорт предприятия</li> <li>- Изучить и дать оценку материально-технического оснащения базы практики.</li> <li>- Беседа с администрацией и специалистами базы практики о специфике, особенностях деятельности в организации.</li> <li>- Изучить функциональные обязанности специалиста сервиса.</li> <li>- осуществление действий, связанных с исполнением должностных обязанностей работника организации.</li> </ul>	Заполнение дневника, составление отчёта
Заключительный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ материала и подготовка отчета по практике;</li> <li>- предоставление отчета обучающиеся с применением дистанционных технологий, загружают отсканированный отчет в СДО);</li> <li>- сдача зачета по практике (кроме студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий).</li> </ul>	Оформление отчета
	Представление результатов	Защита отчета

Для руководства производственной сервисной практикой студентов назначается руководитель практики от университета. Программа практики для каждого студента конкретизируется и дополняется в зависимости от специфики и характера выполняемой работы. Конкретное содержание производственной практики студента (группы студентов) определяется Высшей школой и согласовывается с руководителем практики от предприятия. Если студент проходит практику в университете, то индивидуальное задание конкретизируется в рабочем порядке при явке студента на консультацию. В процессе прохождения практики студенты могут участвовать в исследовательских проектах выпускающих кафедр и (или) других подразделений университет

## 5. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится:

– непосредственно в образовательной организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки;

– в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Практика студентов проводится на предприятиях и организациях, с которыми БФУ им. И. Канта заключил соответствующие договоры.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## **6. Указание форм отчетности по практике**

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
2. Отчет по практике с приложениями;

Указанные документы представляются руководителю практики.

Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения производственной практики», который является составной частью отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются следующие виды работ:

1. производственная (виды работ, их объем, краткое содержание, затраченное время);
2. учебная (сбор материала для отчета о практике);
3. научная (обработка данных, их анализ, краткие выводы).

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики (выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и

приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

## **7. Фонд оценочных средств**

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- собеседование в рамках контрольного задания по практике:

Тематика обязательных вопросов для индивидуальной проработки во время производственной сервисной практики:

- Дать характеристику хозяйственной деятельности организации прохождения практики.
- Построить организационную структуру управления организации прохождения практики.
- Построить процесс оказания услуги на предприятии прохождения практики
- Дать характеристику организации обслуживания клиентов на предприятии.
- Техника безопасности на рабочем месте, организация техники безопасности на предприятии.
- Экологический мониторинг деятельности предприятий сервиса
- Оптимизация сервисной деятельности на предприятиях сервиса.

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с использованием следующих оценочных средств:

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

- дневник практики;
- характеристика (отзыв) с места прохождения практики;
- вопросы открытого типа;
- защита отчета по практике;

Примерная тематика вопросов, задаваемых при защите отчета практики:

1. Схема и тип управления, взаимосвязь между структурными подразделениями предприятия.

2. Вспомогательные и обеспечивающие отделы и службы предприятия.

3. Основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда

4. Практическое применение экономических методов расчета затрат и экономического и социального эффекта.

5. Методы анализа деятельности предприятий сервиса.

6. Сфера деятельности и виды работ, выполняемых на предприятии?

7. Тип производства, критерии его определяющие?

8. Форма организации (юридическая) в чем ее сущность и отличие от других?

9. Какова структура управления предприятием?

10. Поясните сущность организации производственного процесса?

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- соответствие отчета заданию на практику;
- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;
- соблюдение графика прохождения практики;
- характеристика на обучающегося, составленная руководителем практики от профильной организации;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает групповой руководитель в индивидуальном порядке.

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степенью самостоятельности и инициативы	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо	71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно	55-70

Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня	неудовлетворительно	Менее 55
---------------	---	---------------------	----------

## 8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики

### Основная литература:

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1042458> – Режим доступа: по подписке.

2. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма : учебник / С. А. Степанова, А. В. Крыга. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010104> – Режим доступа: по подписке.

### Дополнительная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/511993>. – Режим доступа: по подписке.

2. Поздняков, В. Я. Производственный менеджмент : учебник / под ред. В. Я. Позднякова, В. М. Прудникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 412 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010108> – Режим доступа: по подписке.

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

## 10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе практики используются информационные технологии:

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;

- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.
- Интернет-портал Правительства РФ. URL: [www.правительство.рф](http://www.правительство.рф)
- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростандарта) Росстандарт ([rst.gov.ru](http://rst.gov.ru))
- Официальный сайт Министерства экономического развития РФ Министерство экономического развития Российской Федерации ([economy.gov.ru](http://economy.gov.ru))
- Информационный правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>
- Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
- Официальный портал Правительства Калининградской области. URL: <http://gov39.ru>

## 11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения отчетной конференции используются аудитории института/ школы; занятия проводятся с применением компьютера и видеопроектора. На всех компьютерах установлено необходимое программное обеспечение, требуемое в учебном процессе. Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, подлежащего ежегодному обновлению. Типовое программное обеспечение: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

## 12. Методические рекомендации по прохождению практики

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
<b>Подготовка:</b> определение цели и задач задания	Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
<b>Планирование:</b> определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов, установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
<b>Сбор информации:</b> наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой,	Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его	Собирает и систематизирует информацию

учебной, научной и др. литературы	исследовательской деятельностью	
<b>Анализ информации:</b> формулирование выводов	Корректирует деятельность обучающегося, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
<b>Оформление работы:</b> подготовка и представление результатов	Консультирует в оформлении документов по практике	Оформляет конечные результаты
<b>Представление задания</b>	Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты
<b>Подведение итогов:</b> рефлексия, оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента	Участствует в коллективном обсуждении итогов практики

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;
- оснащенность организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила  
Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

«Производственная преддипломная практика»

**Шифр: 43.03.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Управление городскими сервисами и территориальный брендинг»**

**Квалификация (степень) выпускника: бакалавр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, старший преподаватель ОНК «Институт управления и территориального развития»  
Рабочая программа утверждена на заседании ученого совета Образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «26» января 2023 г.

Председатель Ученого совета  
образовательно-научного кластера

Руководитель ОНК, канд. юр. наук  
Руководитель ОП

Д.Г. Житиневич  
В.Ф. Гужова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения.
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место практики в структуре образовательной программы.
4. Содержание практики.
5. Сведения о местах проведения практики.
6. Указание форм отчетности по практике.
7. Фонд оценочных средств.
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики.
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

## 1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения

Вид практики: производственная

Тип практики: организационно-управленческая

Способ проведения практики: стационарная

Форма проведения практики: дискретно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для ее проведения

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель практики – подготовка студента к решению конкретных задач на предприятиях сферы городских сервисов; получение студентом полных и углубленных знаний о деятельности предприятий (учреждений) городских сервиса; сбор материала для написания выпускной квалификационной работы.

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Перечень планируемых результатов
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Выбирает источники информации и осуществляет поиск информации для решения поставленных задач УК-1.2 Демонстрирует умение рассматривать различные точки зрения и выявлять степень доказательности на поставленную задачу УК-1.3 Определяет рациональные идеи для решения поставленных задач	Знать: - ключевые понятия, цели и задачи использования маркетинговых коммуникаций в сервисной экономике; - виды и методы маркетинговых коммуникаций; - маркетинговые подходы к организации сервисного обслуживания; Уметь: - анализировать макро- и микросреду рынка; - сегментировать и выделять целевую аудиторию потребителей; - обрабатывать и анализировать результаты проведенных исследований Владеть: - современными информационными технологиями в маркетинговой деятельности сервисных предприятий; - методами получения и анализа первичной и вторичной информации о состоянии внешней и внутренней среды предприятия
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной	УК-4.1 Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на русском и иностранном языках	Знать особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке; Уметь вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы;

<p>формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом социокультурных особенностей УК-4.3 Осуществляет выбор коммуникативных стратегий и тактик при ведении деловых переговоров</p>	<p>Владеть навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами</p>
<p>УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>УК-9.1 Позволяет на основе совокупности ценностей, потребностей, мотивов, адекватных целям и задачам инклюзивного обучения, мотивировать себя на выполнение определенных профессиональных действий УК-9.2 Владеет навыками осуществления профессиональной деятельности на основе базовых дефектологических знаний с различным контингентом</p>	<p>Знать: виды и средства реализации инновационных проектов в сфере сервиса, сущность и специфику инновационного управления на уровне общества, организации и личности Уметь: оценить социальную практику и направления экспериментального поиска в области сервиса, планировать и проектировать ин-новационные проекты в сервисной деятельности. Владеть: общими и частными методиками использования инновационных технологий сервисной деятельности.</p>
<p>ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<p>ПК-1.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса ПК-1.2 Применяет методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса ПК-1.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>	<p>Знать: - основные модельные спецификации и инструменты построения и проведения эффективной экономической городской политики, - принципы управления на муниципальном уровне  Уметь: - проводить плановые расчеты и вычислительные эксперименты для определения показателей развития города, - проводить сравнительный анализ экономики современного города во внутривосточном и внешнеэкономическом аспекте, - применять полученную информацию для формализации деятельности не только конкретного города, но и других территориальных образований.  Владеть:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- возможностью оценки особенностей городов разной величины, характеризующихся различными признаками и показателями, экономической составляющей городов;</li> <li>- навыками формализации и прикладного использования полученных теоретических и практических знаний, а также информации при анализе экономики и управления на уровне города</li> </ul>
<p>ПК-2 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>ПК-2.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>ПК-2.2 Осуществляет разработку системы клиентских отношений</p> <p>ПК-2.3 Оценивает возможность совершенствования системы клиентских отношений</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы организации и порядок функционирования бизнеса (вида деятельности), бизнес-модели, процессов и процедур организации;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнять процедуры тестирования (опрос (запрос), наблюдение (осмотр), повторное выполнение, пересчет (подсчет), подтверждение), аналитические процедуры (анализ финансовых и нефинансовых коэффициентов, статистический анализ, сравнение фактических и плановых показателей), либо их сочетания с использованием программного обеспечения;</li> <li>- осуществлять письменную коммуникацию, анализировать и оценивать информацию, выявлять причинно-следственные связи, делать выводы;</li> <li>- координировать свою деятельность с коллегами, эффективно работать в команде;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками подготовки теоретического и практического материала с целью проведения обучающих семинаров для руководителей и работников организации по вопросам внутреннего контроля развития городской среды, управления рисками, корпоративного управления;</li> </ul>

		- навыками мониторинга действий (корректирующих мер), предпринимаемых по результатам консультационного проекта (в случае наличия соответствующего запроса со стороны заказчика консультационного проекта).
--	--	--

### 3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная сервисная практика представляет собой практику вариативной части Блока 2 «Практика» подготовки студентов.

### 4. Содержание практики

Этапы практики, их содержание	Виды деятельности обучающихся	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	-организационное собрание по практике (кроме студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий); - доведение до сведения студентов информации о задачах практики, сроках прохождения, ожидаемых результатах; - общее знакомство с местом прохождения практики;- инструктаж по технике безопасности; - получение задания, дневника учебной ознакомительной практики и обсуждение задания по практике (Студенты, обучающиеся с применением дистанционных образовательных технологий получают задание через систему СДО).	Проверка степени готовности документации, необходимой для прохождения практики (направления на базу практики, согласие принимающей базы практики, дневник практики и др.)
Производственный этап	Тема 1. Изучение первичных сведений о предприятии: история создания и развития предприятия; ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами; юридический адрес; организационно-правовая форма предприятия; виды деятельности предприятия Тема 2. Структура организации: характеристика состава подразделений и их взаимосвязей; штатное расписание; ознакомление с работой основных категорий работников, их должностных инструкций; основные задачи. Тема 3. Изучение механизма управления организацией: характеристика внешней среды организации (законодательная база, нормативно-правовые акты, конкуренты); управленческое обследование внутренней среды организации	Заполнение дневника, составление отчёта

	<p>(маркетинг, финансы, производство, человеческие ресурсы, культура и образ организации (имидж фирмы), информационные сети; изучение партнерских связей фирмы (организации) на основе заключенных договоров.</p> <p>Тема 4. Изучение деятельности организации по оказанию услуг, сравнительный анализ конкурентоспособности услуг; клиентура организации; анализ организации деятельности с фирмами-партнерами; объемы продаж (реализации) и их динамика в стоимостном выражении: по времени, сезонам, регионам. Главные факторы, влияющие на продажи (тенденции в отрасли, правительственная политика, таможенное законодательство).</p> <p>Стимулирование продаж. Каналы продаж (формы их организации); анализ конкурентов (сильные и слабые стороны конкурирующих организаций по перечню оказываемых услуг и их качеству, цене, уровню обслуживания, наличию гарантий (страховок, безопасности).</p> <p>Тема 5 Маркетинговые исследования в сервисе: потребности населения в товарах и услугах предприятия. Сегментирование рынка потребителей предприятия. Концепция маркетинга предприятия. Маркетинговые коммуникации. Продвижение товаров и услуг предприятия</p>	
Заключительный этап	<p>- анализ материала и подготовка отчета по практике;</p> <p>- предоставление отчета обучающиеся с применением дистанционных технологий, загружают отсканированный отчет в СДО);</p> <p>- сдача зачета по практике (кроме студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий).</p>	Оформление отчета
	Представление результатов	Защита отчета

Для руководства производственной сервисной практикой студентов назначается руководитель практики от университета. Программа практики для каждого студента конкретизируется и дополняется в зависимости от специфики и характера выполняемой работы. Конкретное содержание производственной практики студента (группы студентов) определяется Высшей школой и согласовывается с руководителем практики от предприятия. Если студент проходит практику в университете, то индивидуальное задание конкретизируется в рабочем порядке при явке студента на консультацию. В процессе прохождения практики студенты могут участвовать в исследовательских проектах выпускающих кафедр и (или) других подразделений университет

## 5. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится:

- непосредственно в образовательной организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки;

– в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Практика студентов проводится на предприятиях и организациях, с которыми БФУ им. И. Канта заключил соответствующие договоры.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## **6. Указание форм отчетности по практике**

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
2. Отчет по практике с приложениями;

Указанные документы представляются руководителю практики.

Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения производственной практики», который является составной частью отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются следующие виды работ:

1. производственная (виды работ, их объем, краткое содержание, затраченное время);
2. учебная (сбор материала для отчета о практике);
3. научная (обработка данных, их анализ, краткие выводы).

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики (выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и

приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

## 7. Фонд оценочных средств

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- собеседование в рамках контрольного задания по практике:

Тематика обязательных вопросов для индивидуальной проработки во время производственной сервисной практики:

- Дать характеристику хозяйственной деятельности организации прохождения практики.
- Построить организационную структуру управления организации прохождения практики.
- Построить процесс оказания услуги на предприятии прохождения практики
- Дать характеристику организации обслуживания клиентов на предприятии.
- Техника безопасности на рабочем месте, организация техники безопасности на предприятии.
- Экологический мониторинг деятельности предприятий сервиса
- Оптимизация сервисной деятельности на предприятиях сервиса.

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с использованием следующих оценочных средств:

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

- дневник практики;
- характеристика (отзыв) с места прохождения практики;
- вопросы открытого типа;
- защита отчета по практике;

Примерная тематика вопросов, задаваемых при защите отчета практики:

1. Схема и тип управления, взаимосвязь между структурными подразделениями предприятия.

2. Вспомогательные и обеспечивающие отделы и службы предприятия.

3. Основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда

4. Практическое применение экономических методов расчета затрат и экономического и социального эффекта.

5. Методы анализа деятельности предприятий сервиса.

6. Сфера деятельности и виды работ, выполняемых на предприятии?

7. Тип производства, критерии его определяющие?

8. Форма организации (юридическая) в чем ее сущность и отличие от других?

9. Какова структура управления предприятием?

10. Поясните сущность организации производственного процесса?

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- соответствие отчета заданию на практику;
- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;
- соблюдение графика прохождения практики;
- характеристика на обучающегося, составленная руководителем практики от профильной организации;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает групповой руководитель в индивидуальном порядке.

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степенью самостоятельности и инициативы	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо	71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно	55-70

Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня	неудовлетворительно	Менее 55
---------------	---	---------------------	----------

## 8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики

### Основная литература:

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1042458> – Режим доступа: по подписке.

2. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма : учебник / С. А. Степанова, А. В. Крыга. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010104> – Режим доступа: по подписке.

### Дополнительная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/511993>. – Режим доступа: по подписке.

2. Поздняков, В. Я. Производственный менеджмент : учебник / под ред. В. Я. Позднякова, В. М. Прудникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 412 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010108> – Режим доступа: по подписке.

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

## 10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе практики используются информационные технологии:

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;

- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.
- Интернет-портал Правительства РФ. URL: [www.правительство.рф](http://www.правительство.рф)
- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростандарта) Росстандарт ([rst.gov.ru](http://rst.gov.ru))
- Официальный сайт Министерства экономического развития РФ Министерство экономического развития Российской Федерации ([economy.gov.ru](http://economy.gov.ru))
- Информационный правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>
- Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
- Официальный портал Правительства Калининградской области. URL: <http://gov39.ru>

## 11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения отчетной конференции используются аудитории института/школы; занятия проводятся с применением компьютера и видеопроектора. На всех компьютерах установлено необходимое программное обеспечение, требуемое в учебном процессе. Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, подлежащего ежегодному обновлению. Типовое программное обеспечение: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

## 12. Методические рекомендации по прохождению практики

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
<b>Подготовка:</b> определение цели и задач задания	Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
<b>Планирование:</b> определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов, установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
<b>Сбор информации:</b> наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой,	Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его	Собирает и систематизирует информацию

учебной, научной и др. литературы	исследовательской деятельностью	
<b>Анализ информации:</b> формулирование выводов	Корректирует деятельность обучающегося, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
<b>Оформление работы:</b> подготовка и представление результатов	Консультирует в оформлении документов по практике	Оформляет конечные результаты
<b>Представление задания</b>	Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты
<b>Подведение итогов:</b> рефлексия, оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента	Участствует в коллективном обсуждении итогов практики

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;
- оснащённость организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила  
Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

«Производственная сервисная практика»

**Шифр: 43.03.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Управление городскими сервисами и территориальный брендинг»**

**Квалификация (степень) выпускника: бакалавр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, старший преподаватель ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании ученого совета Образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «26» января 2023 г.

Председатель Ученого совета  
образовательно-научного кластера

Руководитель ОНК, канд. юр. наук  
Руководитель ОП

Д.Г. Житиневич  
В.Ф. Гужова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения.
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место практики в структуре образовательной программы.
4. Содержание практики.
5. Сведения о местах проведения практики.
6. Указание форм отчетности по практике.
7. Фонд оценочных средств.
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики.
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

## 1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения

Вид практики: производственная

Тип практики: сервисная

Способ проведения практики: стационарная

Форма проведения практики: дискретно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для ее проведения

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель практики – является получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, путем непосредственного участия студента в деятельности производственной или научно-исследовательской организации закрепить теоретические знания, полученные во время аудиторных занятий по дисциплинам, учебных практик, приобрести профессиональные умения и навыки, а также создать у студентов общее представление:

- о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса;
- о предприятии (учреждении) сервиса;
- Управленческих, сервисных и иных связях сервисных предприятий;
- о характере взаимодействия с потребителями услуг;
- о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей сервисные услуги.

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Перечень планируемых результатов
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 сервисной деятельности организации ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации ОПК-1.3. Применяет технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации	Знать: -методику анализа задач, выделяя базовые составляющие-организацию работы с клиентами сервисного предприятия - методику определения эффективности деятельности структурных подразделений предприятия сервиса  Уметь: - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи. - контролировать материально-техническое обеспечение деятельности работников сервисной 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,	- управлять лояльностью потребителей сервисных организаций Владеть: - различными вариантами решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки. - реализацией бизнес-процессов

	<p>мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p> <p>ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p>	сервисных организаций
<p>ОПК -6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>ОПК -6.1 Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере</p> <p>ОПК -6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг</p> <p>ОПК -6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>	

### 3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная сервисная практика представляет собой практику обязательной части Блока 2 подготовки студентов.

### 4. Содержание практики

Этапы практики, их содержание	Виды деятельности обучающихся	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>-организационное собрание по учебной ознакомительной практике (кроме студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий);</li> <li>- доведение до сведения студентов информации о задачах практики, сроках прохождения, ожидаемых результатах;</li> <li>- общее знакомство с местом прохождения практики;- инструктаж по технике безопасности;</li> </ul>	<p>Проверка степени готовности документации, необходимой для прохождения практики (направления на базу практики, согласие принимающей базы практики, дневник практики и др.)</p>

	- получение задания, дневника учебной ознакомительной практики и обсуждение задания по практике (Студенты, обучающиеся с применением дистанционных образовательных технологий получают задание через систему СДО).	
Производственный этап	- сбор и систематизацию необходимой информации об изучаемом объекте; - Познакомиться с базой практики, составить паспорт предприятия - Изучить и дать оценку материально-технического оснащения базы практики. - Беседа с администрацией и специалистами базы практики о специфике, особенностях деятельности в организации. - Изучить функциональные обязанности специалиста сервиса. - осуществление действий, связанных с исполнением должностных обязанностей работника организации.	Заполнение дневника, составление отчёта
Заключительный этап	- анализ материала и подготовка отчета по практике; - предоставление отчета обучающиеся с применением дистанционных технологий, загружают отсканированный отчет в СДО); - сдача зачета по практике (кроме студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий).	Оформление отчета
	Представление результатов	Защита отчета

Для руководства производственной сервисной практикой студентов назначается руководитель практики от университета. Программа практики для каждого студента конкретизируется и дополняется в зависимости от специфики и характера выполняемой работы. Конкретное содержание производственной практики студента (группы студентов) определяется Высшей школой и согласовывается с руководителем практики от предприятия. Если студент проходит практику в университете, то индивидуальное задание конкретизируется в рабочем порядке при явке студента на консультацию. В процессе прохождения практики студенты могут участвовать в исследовательских проектах выпускающих кафедр и (или) других подразделений университет

## 5. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится:

- непосредственно в образовательной организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Практика студентов проводится на предприятиях и организациях, с которыми БФУ им. И. Канта заключил соответствующие договоры.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## 6. Указание форм отчетности по практике

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
2. Отчет по практике с приложениями;

Указанные документы представляются руководителю практики.

Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения производственной практики», который является составной частью отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются следующие виды работ:

1. производственная (виды работ, их объем, краткое содержание, затраченное время);
2. учебная (сбор материала для отчета о практике);
3. научная (обработка данных, их анализ, краткие выводы).

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики (выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

## **7. Фонд оценочных средств**

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- собеседование в рамках контрольного задания по практике:

Тематика обязательных вопросов для индивидуальной проработки во время производственной сервисной практики:

- Дать характеристику хозяйственной деятельности организации прохождения практики.
- Построить организационную структуру управления организации прохождения практики.
- Построить процесс оказания услуги на предприятии прохождения практики
- Дать характеристику организации обслуживания клиентов на предприятии.
- Техника безопасности на рабочем месте, организация техники безопасности на предприятии.
- Экологический мониторинг деятельности предприятий сервиса
- Оптимизация сервисной деятельности на предприятиях сервиса.

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с использованием следующих оценочных средств:

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

- дневник практики;
- характеристика (отзыв) с места прохождения практики;
- вопросы открытого типа;
- защита отчета по практике;

Примерная тематика вопросов, задаваемых при защите отчета практики:

1. Схема и тип управления, взаимосвязь между структурными подразделениями предприятия.
2. Вспомогательные и обеспечивающие отделы и службы предприятия.
3. Основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда
4. Практическое применение экономических методов расчета затрат и экономического и социального эффекта.
5. Методы анализа деятельности предприятий сервиса.
6. Сфера деятельности и виды работ, выполняемых на предприятии?

7. Тип производства, критерии его определяющие?
8. Форма организации (юридическая) в чем ее сущность и отличие от других?
9. Какова структура управления предприятием?
10. Поясните сущность организации производственного процесса?

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- соответствие отчета заданию на практику;
- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;
- соблюдение графика прохождения практики;
- характеристика на обучающегося, составленная руководителем практики от профильной организации;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает групповой руководитель в индивидуальном порядке.

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо	71-85

	степени самостоятельности и инициативы			
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно	55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков	удовлетворительного уровня	неудовлетворительно	Менее 55

## 8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики

### Основная литература:

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1042458> – Режим доступа: по подписке.

2. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма : учебник / С. А. Степанова, А. В. Крыга. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010104> – Режим доступа: по подписке.

### Дополнительная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/511993>. – Режим доступа: по подписке.

2. Поздняков, В. Я. Производственный менеджмент : учебник / под ред. В. Я. Позднякова, В. М. Прудникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 412 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010108> – Режим доступа: по подписке.

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

## 10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе практики используются информационные технологии:

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.
- Интернет-портал Правительства РФ. URL: [www.правительство.рф](http://www.правительство.рф)
- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростандарта) Росстандарт ([rst.gov.ru](http://rst.gov.ru))
- Официальный сайт Министерства экономического развития РФ Министерство экономического развития Российской Федерации ([economy.gov.ru](http://economy.gov.ru))
- Информационный правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>
- Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
- Официальный портал Правительства Калининградской области. URL: <http://gov39.ru>

## 11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения отчетной конференции используются аудитории института/школы; занятия проводятся с применением компьютера и видеопроектора. На всех компьютерах установлено необходимое программное обеспечение, требуемое в учебном процессе. Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, подлежащего ежегодному обновлению. Типовое программное обеспечение: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

## 12. Методические рекомендации по прохождению практики

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
<b>Подготовка:</b> определение цели и задач задания	Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
<b>Планирование:</b> определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов,	Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования

установление критериев оценки результата и процесса	предположения	
<b>Сбор информации:</b> наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др. литературы	Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию
<b>Анализ информации:</b> формулирование выводов	Корректирует деятельность обучающегося, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
<b>Оформление работы:</b> подготовка и представление результатов	Консультирует в оформлении документов по практике	Оформляет конечные результаты
<b>Представление задания</b>	Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты
<b>Подведение итогов:</b> рефлексия, оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента	Участствует в коллективном обсуждении итогов практики

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;
- оснащенность организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила  
Канта»  
Высшая школа гостеприимства

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

«Учебная ознакомительная практика»

**Шифр: 43.03.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Управление городскими сервисами и территориальный брендинг»**

**Квалификация (степень) выпускника: бакалавр**

Калининград  
2023

## Лист согласования

**Составитель:** Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, старший преподаватель ОНК «Институт управления и территориального развития»

Рабочая программа утверждена на заседании ученого совета Образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «26» января 2023 г.

Председатель Ученого совета  
образовательно-научного кластера

Руководитель ОНК, канд. юр. наук  
Руководитель ОП

Д.Г. Житиневич  
В.Ф. Гужова

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения.
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место практики в структуре образовательной программы.
4. Содержание практики.
5. Сведения о местах проведения практики.
6. Указание форм отчетности по практике.
7. Фонд оценочных средств.
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики.
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

## 1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения

Вид практики: Учебная

Тип практики: Учебная ознакомительная практика .

Способ проведения практики: стационарная

Форма проведения практики: дискретно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для ее проведения

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Цель практики – подготовка студента к решению конкретных задач на предприятиях сферы городских сервисов; • получение студентом полных и углубленных знаний о деятельности предприятий сервиса

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Перечень планируемых результатов
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 продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий. ОПК-4.3 Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	Знать: - современные технологии при решении задач профессиональной деятельности в области сервиса; - особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрение на предприятии сервиса; - особенности правового регулирования сферы сервисной деятельности; - этические нормы общения специалиста в сфере сервиса с потребителями.  Уметь: - решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий; - применять на практике имеющиеся знания в процессе социального взаимодействия с потребителями услуг вне зависимости от их социального, культурного и этнического статуса. - принимать объективные решения на основе анализа проблемных ситуаций в конкретной практической работе предприятия сферы сервиса Владеть: - основными методами формирования, сопровождения и переработки информации на сервисных предприятиях; - навыками работы с компьютером, с аппаратурой в составе типовых рабочих мест; - навыками обслуживания потребителей с
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 -6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	

		учетом из запросов и применением клиентоориентированных технологий на основе нормативно-правовых актов .
--	--	--

### 3. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная ознакомительная практика представляет собой практику обязательной части Блока 2 подготовки студентов.

### 4. Содержание практики

Этапы практики, их содержание	Виды деятельности обучающихся	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организационное собрание по учебной ознакомительной практике (кроме студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий);</li> <li>- доведение до сведения студентов информации о задачах практики, сроках прохождения, ожидаемых результатах;</li> <li>- общее знакомство с местом прохождения практики;</li> <li>- инструктаж по технике безопасности;</li> <li>- получение задания, дневника учебной ознакомительной практики и обсуждение задания по практике (Студенты, обучающиеся с применением дистанционных образовательных технологий получают задание через систему СДО).</li> </ul>	Проверка степени готовности документации, необходимой для прохождения практики (направления на базу практики, согласие принимающей базы практики, дневник практики и др.)
Производственный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сбор и систематизацию необходимой информации об изучаемом объекте;</li> <li>- Познакомиться с базой практики, составить паспорт предприятия</li> <li>- Изучить и дать оценку материально-технического оснащения базы практики.</li> <li>- Беседа с администрацией и специалистами базы практики о специфике, особенностях деятельности в организации.</li> <li>- Изучить функциональные</li> </ul>	Заполнение дневника, составление отчёта

	<p>обязанности специалиста сервиса.</p> <p>- осуществление действий, связанных с исполнением должностных обязанностей работника организации.</p>	
Заключительный этап	<p>- анализ материала и подготовка отчета по практике;</p> <p>- предоставление отчета обучающиеся с применением дистанционных технологий, загружают отсканированный отчет в СДО);</p> <p>- сдача зачета по практике (кроме студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий).</p>	Оформление отчета
	Представление результатов	Защита отчета

## 5. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится:

- непосредственно в образовательной организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Практика студентов проводится на предприятиях и организациях, с которыми БФУ им. И. Канта заключил соответствующие договоры.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## 6. Указание форм отчетности по практике

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
2. Отчет по практике с приложениями;

Указанные документы представляются руководителю практики.

Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения производственной практики», который является составной частью отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются следующие виды работ:

1. производственная (виды работ, их объем, краткое содержание, затраченное время);
2. учебная (сбор материала для отчета о практике);
3. научная (обработка данных, их анализ, краткие выводы).

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики (выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

## **7. Фонд оценочных средств**

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- вопросы для подготовки к зачету по практике

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

- дневник практики;
- характеристика (отзыв) с места прохождения практики;
- вопросы открытого типа;
- защита отчета по практике;

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- соответствие отчета заданию на практику;
- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;

- соблюдение графика прохождения практики;
- характеристика на обучающегося, составленная руководителем практики от профильной организации;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает групповой руководитель в индивидуальном порядке.

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо	71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно	55-70

Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня	неудовлетворительно	Менее 55
---------------	---	---------------------	----------

## 8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики

### Основная литература:

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ, 2022. — 160 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1042458> – Режим доступа: по подписке.

2. Степанова, С. А. Экономика предприятия туризма : учебник / С. А. Степанова, А. В. Крыга. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 346 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010104> – Режим доступа: по подписке.

### Дополнительная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/511993>. – Режим доступа: по подписке.

2. Поздняков, В. Я. Производственный менеджмент : учебник / под ред. В. Я. Позднякова, В. М. Прудникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 412 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010108> – Режим доступа: по подписке.

## 9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

## 10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе практики используются информационные технологии:

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – [www.lms-3.kantiana.ru](http://www.lms-3.kantiana.ru), обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;

- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.
- Интернет-портал Правительства РФ. URL: [www.правительство.рф](http://www.правительство.рф)
- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростандарта) Росстандарт ([rst.gov.ru](http://rst.gov.ru))
- Официальный сайт Министерства экономического развития РФ Министерство экономического развития Российской Федерации ([economy.gov.ru](http://economy.gov.ru))
- Информационный правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>
- Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
- Официальный портал Правительства Калининградской области. URL: <http://gov39.ru>

## 11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения отчетной конференции используются аудитории института/школы; занятия проводятся с применением компьютера и видеопроектора. На всех компьютерах установлено необходимое программное обеспечение, требуемое в учебном процессе. Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, подлежащего ежегодному обновлению. Типовое программное обеспечение: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

## 12. Методические рекомендации по прохождению практики

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
<b>Подготовка:</b> определение цели и задач задания	Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
<b>Планирование:</b> определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов, установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
<b>Сбор информации:</b> наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой,	Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его	Собирает и систематизирует информацию

учебной, научной и др. литературы	исследовательской деятельностью	
<b>Анализ информации:</b> формулирование выводов	Корректирует деятельность обучающегося, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
<b>Оформление работы:</b> подготовка и представление результатов	Консультирует в оформлении документов по практике	Оформляет конечные результаты
<b>Представление задания</b>	Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты
<b>Подведение итогов:</b> рефлексия, оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента	Участствует в коллективном обсуждении итогов практики

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;
- оснащенность организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.