

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«05» июля 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

Б2.О.1 Ознакомительная практика

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис и управление недвижимым имуществом и коммунальной инфраструктурой

Уровень высшего образования: бакалавриат

Формы обучения: очная, заочная

год набора: 2021

Тамбов, 2022

**Авторы программы:**

Кандидат экономических наук, Плужников Игорь Александрович

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Доктор экономических наук, профессор Кузнецов Игорь Анатольевич

Кандидат экономических наук, доцент Шевяков Александр Юрьевич

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514).  
Рабочая программа принята на заседании Кафедры индустрии сервисы и туризма «28» июня 2021 г.  
Протокол № 10

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика и цель практики.....	4
2. Место практики в структуре образовательной программы и планируемые результаты.....	4
3. Структура и содержание практики.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	6
5. Учебно-методические рекомендации по практике.....	10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики.....	10
7. Материально-техническое, программное обеспечение практики, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	11

## 1. Общая характеристика и цель практики

Цель практики – получение первичных профессиональных умений и навыков, а также формирование следующих компетенций:

УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Тип практики	Семестр	Способ проведения	Контактная работа	Форма промежуточной аттестация
Ознакомительная практика	6	Стационарная	5	Зачет

Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в ходе прохождения практики:

- организационно-управленческий
- сервисный

Программа практики ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сферах: 16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами, технической эксплуатации, обслуживания, санитарного содержания и благоустройства объектов общего имущества многоквартирного дома, управление многоквартирным домом, формирования эффективной системы сбора, транспортировки, переработки и утилизации отходов производства и потребления), 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)

Практика проводится в форме практической подготовки обучающихся.

## 2. Место практики в структуре образовательной программы и планируемые результаты

2.1. Ознакомительная практика относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (бакалавриат).

Ознакомительная практика предусмотрена на 3 курсе, 6 семестр.

Ознакомительная практика базируется на знаниях, полученных обучающимся по дисциплинам обязательной части и части, формируемой участниками образовательных отношений. Компетенции, сформированные у студентов в процессе прохождения ознакомительной практики, будут необходимы при изучении профильных дисциплин, а также при прохождении преддипломной практики.

Ознакомительная практика логически связана с такими дисциплинами, как:

УК-8 - Безопасность жизнедеятельности, Безопасность и лицензирование услуг, Современные технологии противодействия терроризму и экстремизму

ОПК-1 - Инновационные технологии сервиса в ЖКХ, Основы сервиса и туризма, Современный клиентский сервис

ОПК-3 - Правовое обеспечение ЖКХ, Стандартизация, сертификация и безопасность в сервисе и туризме

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

Код по ФГОС ВО	Компетенция	Индикаторы (показатели достижения результата)
УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; разъясняет мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Применяет методы диагностики объектов сервиса

### 3. Структура и содержание практики

3.1. Объем практики составляет 6 з.е. (216 часов), (4 недели).

3.2. Содержание практики

#### очная форма

Этап	Содержание этапа практики	Количество часов	Формы текущего контроля
<b>6 семестр</b>			
1.	Подготовительный этап. Инструктаж по технике безопасности и правилам внутреннего трудового распорядка. Составление рабочего плана (графика)	7	Собеседование
2.	Изучение работы организации (предприятия)	88	отчет
3.	Выполнение заданий руководителей практики, направленных на формирование компетенций	91	отчет
4.	Составление и оформление отчета по практике	24	отчет
5.	Научно-практическая конференция по результатам практики	6	Отчет (доклад)
	Всего	216	

#### заочная форма

Этап	Содержание этапа практики	Количество часов	Формы текущего контроля
<b>6 семестр</b>			

1.	Подготовительный этап. Инструктаж по технике безопасности и правилам внутреннего трудового распорядка. Составление рабочего плана (графика)	7	Собеседование
2.	Изучение работы организации (предприятия)	88	отчет
3.	Выполнение заданий руководителей практики, направленных на формирование компетенций	87	отчет
4.	Составление и оформление отчета по практике	24	отчет
5.	Научно-практическая конференция по результатам практики	6	Отчет (доклад)
	Всего	212	

### 3.3. Индивидуальные задания по практике:

- Характеристика базы-практики
- Анализ особенностей функционирования региональных сервисных предприятий (ЖКС)
- Анализ процесса обслуживания потребителей (знакомство с этапами обслуживания потребителей на предприятия, клиентской базы)

## 4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

### 4.1 Оценка знаний обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы.

Распределение баллов при прохождении практики:

- Выполнение индивидуального задания по практике – 70 баллов,
- Оформление документации по практике – 10 баллов,
- Защита отчета по практике: 20 баллов

#### Распределение баллов по заданиям:

№	Вид учебной работы	Мак. кол-во баллов	Методика начисления баллов
1.	Выполнение индивидуального задания по практике	70	<p>53 - 70 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено в полном объеме в соответствии с программой практики своевременно и качественно;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку, ответив на вопросы руководителя практики;</li> <li>- умело применил полученные знания во время прохождения практики и при собеседовании с руководителем;</li> <li>- ответственно и с интересом относился к своей работе.</li> </ul> <p>36 - 52 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено в полном объеме в соответствии с программой практики, с незначительными отклонениями от качественных параметров;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики при собеседовании с руководителем;</li> <li>- проявил себя как ответственный исполнитель, заинтересованный в будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- при собеседовании показал достаточный уровень освоения компетенций.</li> </ul> <p>0 – 35 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено не в полном объеме, часть заданий программы практики вызвала затруднения;</p>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- студент не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в планировании и решении задач, на собеседовании с руководителем;</li> <li>- не способен самостоятельно продемонстрировать практические умения, в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности.</li> </ul>
2.	Оформление документации по практике: оценивание содержания и оформления отчета по практике	10	<p>8 - 10 баллов - отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями;</li> <li>- результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности;</li> <li>- материал изложен грамотно, доказательно;</li> <li>- свободно используются понятия, термины, формулировки;</li> <li>- выполненные задания соотносятся с формированием компетенций.</li> </ul> <p>5 – 7 баллов - отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями, но допущены технические и/или орфографические ошибки;</li> <li>- грамотно используется профессиональная терминология - четко и полно излагается материал, но не всегда последовательно;</li> <li>- описывается анализ выполненных заданий, но не всегда четко соотносится выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции.</li> </ul> <p>0 - 4 баллов - отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- низкий уровень владения профессиональным стилем речи в изложении материала;</li> <li>- низкий уровень оформления документации по практике;</li> <li>- низкий уровень владения методической терминологией;</li> <li>- носит описательный характер, без элементов анализа;</li> <li>- низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций.</li> </ul>
3.	Защита отчета по практике: подготовка и защита презентации	20	<p>16 - 20 баллов - защита и содержание презентации в полной мере соответствуют программе практики, индивидуальному заданию (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания, нормативно-правовой базы, литературы), задачам, наблюдается последовательность и логичность презентуемого материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент на защите демонстрирует ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы практики;</li> <li>- содержание выступления отличает: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач практики, доказательность практических действий, умение аргументировать свои заключения, делать выводы;</li> <li>- на защите показал высокий уровень освоения компетенций.</li> </ul> <p>11 -15 баллов - защита и содержание презентации в достаточной степени соответствуют программе практики, индивидуальному заданию, задачам, наблюдается последовательность презентуемого материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент на защите демонстрирует эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, знания по всем разделам программы практики, соблюдение регламента;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание выступления отличает: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, доказательность практических действий, умение аргументировать свои заключения, делать выводы;</li> <li>- на защите показал достаточный уровень освоения компетенций.</li> </ul>
		<p>0 – 10 баллов - защита и содержание презентации не в полной мере соответствуют программе практики, индивидуальному заданию, задачам;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент на защите демонстрирует не полный объем знаний по всем разделам программы практики, соблюдение регламента;</li> <li>- содержание выступления отличает: не полное раскрытие темы, отмечается частичное несоответствие презентации содержанию отчета по практике и индивидуальному заданию;</li> <li>- на защите показал недостаточный уровень освоения компетенций.</li> </ul>
	Итого за практику	100

Студенту выставляется итоговая оценка промежуточной аттестации в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале, характеризующая качество освоения студентом полученных знаний, приобретенных умений и владений по практике. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично / зачтено
70 - 84 баллов	Хорошо / зачтено
50 - 69 баллов	Удовлетворительно / зачтено
Менее 50	Неудовлетворительно / не зачтено

## 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### отчет

1. Характеристика предприятия Тамбовской области или другого региона (по выбору студента).
2. Анализ особенностей функционирования региональных сервисных предприятий: полное наименование предприятия и категория.
3. Анализ процесса обслуживания потребителей.
  - результаты выполнения рабочего плана (графика) прохождения практики;
  - описание конкретных видов работ (индивидуальных заданий), выполненных практикантом; описание задач, которые приходилось решать под руководством руководителя практики от организации;
  - описание всех видов методов и социологических процедур, использованных в работе;
  - выводы, оценка положения социологической службы в структуре организации, личное отношение и оценка полученных знаний и опыта работы на практике.

Отчет о практике должен включать в себя:

- краткую характеристику предприятия или учреждения, на котором проходила практика;
- сроки прохождения практики; необходимые сведения о базе практики;
- результаты выполнения рабочего плана (графика) прохождения практики;
- описание конкретных видов работ (индивидуальных заданий), выполненных практикантом;



- описание задач, которые приходилось решать под руководством руководителя практики от организации; описание всех видов методов и социологических процедур, использованных в работе;
- выводы, оценка положения социологической службы в структуре организации, личное отношение и оценка полученных знаний и опыта работы на практике. Отчет по мере надобности иллюстрируется рисунками, картами, схемами, чертежами, фотографиями и другими наглядными материалами.
- Оптимальный объём отчёта 10 страниц машинописного текста.
- К отчету прилагается характеристика на обучающегося-практиканта.

### **Отчет (доклад)**

Отчет (доклад) о практике должен включать в себя:

- краткую характеристику предприятия или учреждения, на котором проходила практика;
- сроки прохождения практики;
- необходимые сведения о базе практики;
- результаты выполнения рабочего плана (графика) прохождения практики;
- описание конкретных видов работ (индивидуальных заданий), выполненных практикантом;
- описание задач, которые приходилось решать под руководством руководителя практики от организации;
- описание видов методов, использованных в работе;
- выводы и оценка полученных знаний и опыта работы на практике.

Отчет по мере надобности иллюстрируется рисунками, картами, схемами, чертежами, фотографиями и другими наглядными материалами.

### **Собеседование**

1. Правила безопасности на рабочем месте.
2. Правила внутреннего распорядка на предприятии.
3. План работы (график).
4. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий индустрии сервисных услуг в РФ.
5. Перечень документов и мероприятий, обеспечивающих создание условий безопасности услуг, оказываемых предприятиями индустрии гостеприимства и красоты.
6. Федеральный закон «О защите прав потребителей».
7. Основные объекты и субъекты регулирования сервисной деятельности.

#### **4.3 Промежуточная аттестация проводится в форме зачета**

По итогам прохождения практики обучающийся должен своевременно представить на кафедру следующую отчетную документацию:

- отчет о прохождении практики и выполнении индивидуальных заданий;
- отзыв-характеристику о своей работе с места прохождения практики.

Наличие правильно оформленных отчетных документов по практике, отражающих освоенные компетенции в ходе выполнения индивидуальных заданий, является основанием для выставления соответствующей оценки.

#### **4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации**

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
--------	-------------	--

«зачтено» (50 - 100 баллов)	УК-8	Студент показывает достаточный уровень знаний создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный материал. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.
	ОПК-1	Студент показывает достаточный уровень знаний в применении технологических новаций и способен использовать современное программное обеспечение в сфере сервиса. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный материал. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.
	ОПК-3	Показывает достаточный уровень знаний и способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный материал. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	УК-8	Студент не знает как создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. Ответ построен нелогично. На вопросы преподавателя студент не отвечает.
	ОПК-1	Студент не может применить технологические новации и не способен использовать современное программное обеспечение в сфере сервиса. Ответ построен нелогично. На вопросы преподавателя студент не отвечает.
	ОПК-3	Студент не знает и не может продемонстрировать уровень знаний качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный материал. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.

## 5. Учебно-методические рекомендации по практике

Обязанности обучающихся во время прохождения практики, требования к оценке выполнения ими рабочего плана (графика) практики и усвоению компетенций, формируемых во время практики закреплены в Положении о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования, реализуемые в ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина», а также в соответствующих методических материалах (Приложение 8 ОП ВО).

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

### 6.1 Основная литература:

1. Богомольный Е.И. Оперативное управление ЖКХ : учебное пособие. - Москва: Проспект, 2017. - 80 с.
2. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
3. Охотина Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. - 116 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>

4. Аринцева О.П., Богомольный Е.И., Гонда А.Н., Шерешовец Е.В. Как управлять многоквартирным домом : учебно-методическое пособие. - Москва: Проспект, 2016. - 128 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196944.html>

## 6.2 Дополнительная литература:

1. Грабовый, П. Г., Кострикин, П. Н., Капусткина, А. В. Формирование организационно-экономического механизма развития предприятий ЖКХ : методические указания к практическим занятиям и самостоятельной работе по дисциплине «управление государственным, муниципальным и частным жилищным фондом» для обучающихся по направлению подготовки 38.04.10 «жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура». - 2024-07-01; Формирование организационно-экономического механизма развития предприятий ЖКХ. - Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2017. - 33 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/72627.html>
2. Казакевич Т. А., Ткалич А. И. Документоведение. Документационный сервис : Учебник и практикум для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2020. - 177 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/452701>
3. Фурсов В. А., Лазарева Н. В., Калинин И. В., Кудряшов О. А. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. - 148 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>
4. Фурсов, В. А., Лазарева, Н. В., Калинин, И. В., Кудряшов, О. А. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. - 148 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

## 6.3 Иные источники:

1. «Информационные технологии» на Портале корпоративного управления. - [www.iteam.ru/publications/it/](http://www.iteam.ru/publications/it/)
2. Административно-управленческий портал - <http://www.aup.ru/news/market/>
3. Аналитический центр при Правительстве РФ - <https://ac.gov.ru/publications/5478>
4. 8. Архив научных журналов зарубежных издательств - <http://arch.neicon.ru>
5. Журнал «Экономист» - <http://www.economist.com.ru/>
6. Информационный ресурс ИД "Коммерсант" - <https://www.kommersant.ru/>
7. Национальный Открытый Университет «ИНТУИТ» - <http://www.intuit.ru/>
8. Электронная библиотека учебников для вузов - <http://4du.ru/>
9. Журнал Современные проблемы сервиса и туризма. Официальный сайт. - <https://www.spst-journal.org>
10. Сервис plus - <http://www.service.plus/jour>
11. Сервис Tinkercad - <https://www.tinkercad.com>
12. Современные проблемы сервиса и туризма - <http://spst-journal.org>

## 7. Материально-техническое обеспечение практики, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения практики необходимо следующее материально-техническое обеспечение: рабочее место, содержащее: персональный компьютер, принтер; возможность выхода в сеть Интернет для поиска информации по профильным сайтам и порталам; помещения для самостоятельной работы; учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций и промежуточной аттестации.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

7-Zip 9.20

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Операционная система Microsoft Windows 10

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
2. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
3. Электронный справочник «Информио» . – URL: <https://www.informio.ru>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента во время прохождения последним ознакомительной практики осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.