

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра "Сервис, туризм и торговое дело"

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«20» января 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

Б2.О.2 Сервисная практика

Направление подготовки/специальность: 43.03.02 - Туризм

Профиль/направленность/специализация: Организация и управление предприятиями  
индустрии туризма и гостиничного хозяйства

Уровень высшего образования: бакалавриат

Формы обучения: очная, заочная

год набора: 2019

Тамбов, 2021

**Авторы программы:**

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Кандидат экономических наук, Мачалкин Сергей Евгеньевич

Доктор экономических наук, профессор Кузнецов Игорь Анатольевич

Кандидат экономических наук, доцент Шевяков Александр Юрьевич

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 516).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры "Сервис, туризм и торговое дело" «12» января 2021 г. Протокол № 5

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика и цель ознакомительной практики.....	4
2. Место практики в структуре образовательной программы и планируемые результаты.....	4
3. Структура и содержание ознакомительной практики.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	6
5. Учебно-методические рекомендации по практике.....	11
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики.....	11
7. Материально-техническое, программное обеспечение практики, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	12

## 1. Общая характеристика и цель практики

Цель практики – приобретение практических навыков и практического опыта, а также формирование следующих компетенций:

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

ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Тип практики	Семестр	Способ проведения	Контактная работа	Форма промежуточной аттестация
Сервисная практика	7	Стационарная	2	Экзамен

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

- 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. Сервисная практика относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.02 - Туризм (бакалавриат).

Сервисная практика предусмотрена на 4 курсе, 7 семестр.

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

Сервисная практика логически связана с такими дисциплинами, как:

ОПК-3 - Стандартизация, сертификация и безопасность в туризме и гостиничном хозяйстве, Технология и организация туристской деятельности и гостиничного хозяйства

ПК-2 - Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности", Анимация в индустрии туризма, Сервисная деятельность и технологии гостиничного сервиса, Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности, Технология делового общения в индустрии гостеприимства, Технология и организация операторских и агентских услуг, Технология и организация туристской деятельности и гостиничного хозяйства, Транспортное обслуживание туристов

ПК-4 - Адаптационная дисциплина для инвалидов и лиц с ОВЗ "Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности", Анимация в индустрии туризма, Интернет технологии и реклама в индустрии гостеприимства, Сервисная деятельность и технологии гостиничного сервиса, Технологии и организация экскурсионной и выставочной деятельности, Технология делового общения в индустрии гостеприимства, Технология и организация операторских и агентских услуг

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)
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы в соответствии с международными и национальными стандартами
ПК-2	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	Обеспечивает процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов
ПК-4	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации в сфере туризма

### 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>8 семестр</b>			
1.	Подготовительный этап. Инструктаж по технике безопасности и правилам внутреннего трудового распорядка. Составление рабочего плана (графика)	4	Собеседование
2.	Практический этап, посещения предприятия, включающие в себя отработку умений и навыков по обслуживанию клиентов на предприятии индустрии туризма, осуществления инструментального аудита и нормативно-правового регулирования в туристской сфере.	74	отчет
3.	Выполнение заданий руководителей практики, направленных на формирование компетенций	60	отчет
4.	Составление и оформление отчета по практике	40	отчет
5.	Научно-практическая конференция по результатам практики	2	Отчет
	Всего	180	

#### заочная форма

Этап	Содержание этапа практики	Количество часов	Формы текущего контроля
<b>8 семестр</b>			

1.	Подготовительный этап. Инструктаж по технике безопасности и правилам внутреннего трудового распорядка. Составление рабочего плана (графика)	4	Собеседование
2.	Практический этап, посещения предприятия, включающие в себя отработку умений и навыков по обслуживанию клиентов на предприятии индустрии туризма, осуществления инструментального аудита и нормативно-правового регулирования в туристской сфере.	85	отчет
3.	Выполнение заданий руководителей практики, направленных на формирование компетенций	76	отчет
4.	Составление и оформление отчета по практике	40	отчет
5.	Научно-практическая конференция по результатам практики	2	Отчет
	Всего	207	

### 3.3. Индивидуальные задания по практике:

- Дать общую характеристику предприятия туризма: название; местоположение; туроператорская или турагентская деятельность.
- Ознакомиться с рекламными проспектами, каталогами, брошюрами и пр.
- Научиться ориентироваться на рынке продаж путевок (спрос, предложения туроператоров, пожелания клиентов);
- Овладеть навыками принятия управленческих решений

## 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> </ul>

			<p>- при собеседовании показал достаточный уровень освоения компетенций.</p> <p>0 – 35 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено не в полном объеме, часть заданий программы практики вызвала затруднения;</p> <p>- студент не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в планировании и решении задач, на собеседовании с руководителем;</p> <p>- не способен самостоятельно продемонстрировать практические умения, в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности.</p>
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> <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>
	Итого за практику	100	<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>

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

включающие в себя отработку умений и навыков по обслуживанию клиентов в индустрии туризма:

- осуществления инструментального аудита и нормативно-правового регулирования в сфере туризма;
- проводит анализ требований потребителя туристских услуг;
- организации процесса сервиса.
- 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, использованных в работе;
- выводы, оценка процесса обслуживания потребителей 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 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, оптимальный объем отчёта 20-40 страниц машинописного текста.

К отчету прилагается характеристика на обучающегося-практиканта.

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. Безопасность сотрудника на рабочем месте.
2. Правила поведения сотрудника на предприятиях индустрии туризма.
3. Правила внутреннего трудового распорядка.
4. План работы (график) студента.

#### 4.3 Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена

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)
	ОПК-3	На высоком уровне осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы в соответствии с международными и национальными стандартами. Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и прослеживает междисциплинарные связи. Умеет увязывать знания, полученные при изучении различных дисциплин, анализировать практические ситуации, принимать соответствующие решения.

«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-2	На высоком уровне обеспечивает процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов. Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и прослеживает междисциплинарные связи. Умеет увязывать знания, полученные при изучении различных дисциплин, анализировать практические ситуации, принимать соответствующие решения.
	ПК-4	На высоком уровне осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации в сфере туризма. Студент показывает не только высокий уровень теоретических знаний по дисциплине, но и прослеживает междисциплинарные связи. Умеет увязывать знания, полученные при изучении различных дисциплин, анализировать практические ситуации, принимать соответствующие решения.
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ОПК-3	На достаточном уровне осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы в соответствии с международными и национальными стандартами. Достаточно свободно может применять инструменты менеджмента в туристской деятельности; проводить исследования рынка и реализовывать продвижение туристских услуг с учетом социальной политики государства
	ПК-2	На достаточном уровне обеспечивает процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов. Достаточно свободно может применять инструменты менеджмента в туристской деятельности; проводить исследования рынка и реализовывать продвижение туристских услуг с учетом социальной политики государства
	ПК-4	На достаточном уровне осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации в сфере туризма. Достаточно свободно может применять инструменты менеджмента в туристской деятельности; проводить исследования рынка и реализовывать продвижение туристских услуг с учетом социальной политики государства
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ОПК-3	Демонстрирует не достаточный уровень знаний в осуществлении контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы в соответствии с международными и национальными стандартами. Студент показывает не достаточный уровень знаний учебного и лекционного материала, не в полном объеме владеет практическими навыками, чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские.
	ПК-2	Демонстрирует не достаточный уровень знаний в обеспечении процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов. Студент показывает не достаточный уровень знаний учебного и лекционного материала, не в полном объеме владеет практическими навыками, чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские

	ПК-4	Демонстрирует не достаточный уровень знаний в осуществлении внутренних и внешних профессиональных коммуникаций в сфере туризма. Студент показывает не достаточный уровень знаний учебного и лекционного материала, не в полном объеме владеет практическими навыками, чувствует себя неуверенно при анализе междисциплинарных связей. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ОПК-3	Демонстрирует слабый уровень знаний осуществлении контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы в соответствии с международными и национальными стандартами. ¶Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.¶Не владеет практическими навыками разработки программы повышения конкурентоспособности предприятия, методами исследовательской деятельности в туризме
	ПК-2	Демонстрирует слабый уровень знаний в обеспечении процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов. ¶Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.¶Не владеет практическими навыками разработки программы повышения конкурентоспособности предприятия, методами исследовательской деятельности в туризме¶
	ПК-4	Демонстрирует слабый уровень знаний в осуществлении внутренних и внешних профессиональных коммуникаций в сфере туризма. ¶Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом.¶Не владеет практическими навыками разработки программы повышения конкурентоспособности предприятия, методами исследовательской деятельности в туризме¶

## 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.

### 6.2 Дополнительная литература:

1. 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>

2. Шерешовец Е. В., Аринцева О. П., Блех Е. М., Богомольный Е. И. Конкуренция на рынке услуг ЖКХ. - М.: Проспект, 2016. - 80 с.

3. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологичес. - Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. - 146 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/9585.html>
4. Тарасова, Н. В. Системы массового обслуживания : методические указания к семинарским занятиям по дисциплине «сервисная деятельность». - Весь срок охраны авторского права; Системы массового обслуживания. - Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2012. - 24 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/17695.html>
5. 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>
6. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность : учебник. - 6-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

### 6.3 Иные источники:

1. Интернет библиотека электронных книг Elibrus - <http://elibrus.lgb.ru/psi.shtml>
2. Научный журнал «Инновационная деятельность» - <http://www.sstu.ru/>
3. Портал "Гуманитарное образование" - <http://www.humanities.edu.ru/>

## **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:

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

Операционная система Microsoft Windows 10

7-Zip 9.20

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

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

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Электронный справочник «Информио» . – URL: <https://www.informio.ru>
2. Научная электронная библиотека Российской академии естествознания. – URL: <https://www.monographies.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 сервисной практики осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.