

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.3 Преддипломная практика

Направление подготовки/специальность: 43.04.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис индустрии гостеприимства и спортивно-оздоровительных услуг

Уровень высшего образования: магистратура

Формы обучения: заочная

год набора: 2021

Тамбов, 2022

**Авторы программы:**

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 43.04.01 - Сервис (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 518).  
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.....	6
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	7
5. Учебно-методические рекомендации по практике.....	10
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики.....	11
7. Материально-техническое, программное обеспечение практики, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	11

## 1. Общая характеристика и цель практики

Цель практики – выполнение выпускной квалификационной работы, расширение приобретенных практических профессиональных умений и навыков, а также формирование следующих компетенций:

ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса

ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере

ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса

ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений

ОПК-6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-7 Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам

ПК-3 Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации

ПК-4 Способен применять научные концепции исследования и моделирования для анализа конкурентной среды

ПК-5 Способен разрабатывать инновационные решения процессов предоставления услуг

Тип практики	Семестр	Способ проведения	Контактная работа	Форма промежуточной аттестация
Преддипломная практика	5	Стационарная	9	Зачет

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

- научно-исследовательский
- организационно-управленческий

Программа практики ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания))

Практика проводится в форме практической подготовки обучающихся.

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

2.1. Преддипломная практика относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис (магистратура).

Преддипломная практика предусмотрена на 3 курсе, 5 семестр.

Преддипломная практика базируется на знаниях, полученных обучающимся по дисциплинам обязательной части и части, формируемой участниками образовательных отношений. Компетенции, сформированные у студентов в процессе прохождения преддипломной практики, будут необходимы при подготовке к государственной итоговой аттестации.

Преддипломная практика логически связана с такими дисциплинами, как:

ОПК-2 - Стратегия и тактика поведения на рынке услуг

ОПК-3 - Управление качеством, стандартизация и сертификация

ОПК-4 - Стратегия и тактика поведения на рынке услуг

ОПК-5 - Экономико-правовое обеспечение сервиса и туризма

ОПК-6 - Управление проектами: методы и технологии

ОПК-7 - Образовательные технологии и методы профессионального обучения в сервисе

ПК-3 - Инновационная деятельность в сервисе, Инновационные технологии в индустрии гостеприимства, Инновационные технологии в сфере спортивно-оздоровительных услуг, Прогнозирование и планирование в сфере гостиничных и спортивно-оздоровительных услуг

ПК-4 - Стратегический анализ поведения потребителей на рынке спортивно-оздоровительных услуг, Стратегическое управление и проектирование в сфере сервиса

ПК-5 - Инновационные технологии в индустрии гостеприимства, Инновационные технологии в сфере спортивно-оздоровительных услуг

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

<b>Код по ФГОС ВО</b>	<b>Компетенция</b>	<b>Индикаторы (показатели достижения результата)</b>
ОПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	Определяет виды работ по организационному проектированию деятельности организации
ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	Применяет требование нормативно-правовых актов при оказании услуг сфере сервиса
ОПК-4	Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	Применяет технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет
ОПК-5	Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	Применяет обоснованное управленческое решение по разработке и внедрению экономической стратегии в сфере сервиса
ОПК-6	Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	Использует подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности
ОПК-7	Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	Осуществлять практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной

ПК-3	Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации	Проводит исследование конкурентоспособности предприятия, применяя современные технологии сбора, обработки и анализа информации в сферы сервиса
ПК-4	Способен применять научные концепции исследования и моделирования для анализа конкурентной среды	Проводит анализ и обосновывает необходимость внедрения перспективных инноваций в сфере сервиса
ПК-5	Способен разрабатывать инновационные решения процессов предоставления услуг	Проводит анализ и обосновывает необходимость внедрения перспективных инноваций в сфере сервиса

### 3. Структура и содержание практики

3.1. Объем практики составляет 21 з.е. (756 часов), (14 недель).

3.2. Содержание практики

#### заочная форма

Этап	Содержание этапа практики	Количество часов	Формы текущего контроля
<b>5 семестр</b>			
1.	Подготовительный этап. Инструктаж по технике безопасности и правилам внутреннего трудового распорядка. Составление рабочего плана (графика)	20	Собеседование
2.	Формулирование теоретических положений, и рекомендаций по совершенствованию деятельности в индустрии гостеприимства, требующих апробации	85	Отчет
3.	Выполнение заданий руководителей практики, направленных на формирование компетенций	400	Отчет
4.	Оформление рекомендательной части диссертации	160	Отчет
5.	Составление и оформление отчета по производственной (преддипломной) практике	83	Отчет
6.	Научно-практическая конференция по результатам практики	4	Отчет
	Всего	752	

3.3. Индивидуальные задания по практике:

- Технологии ведения деловой переписки на предприятии
- Техника приема и переговоров с клиентами и партнерами.
- Процедура соблюдения протокола и этикета в фирме.
- Организация рабочего места работника сервисного предприятия.
- Организация работы с запросами клиентов.
- Технология работы с базами данных и компьютерными системами предприятия сферы сервиса
- Соблюдение требований к стандартам и качеству обслуживания клиентов.
- Организация подготовки специализированной информации потребителям.
- Анализ использования рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций по тематике предприятия.

- Оформление документации: правила, стандарты обслуживания клиентов, техника учета и хранения, контроль правильности оформления.
- Организация работы с жалобами клиентов: техника работы, процедуры применения мер по жалобам, учет и анализ жалоб.
- Анализ трудовой дисциплины работников на предприятии.
- Выявление и анализ проблем в работе предприятия.
- Создание системы мотивации и дисциплинарной ответственности работников.
- Система материального и морального стимулирования на предприятии.

#### **4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства**

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

Распределение баллов при прохождении практики:

Балльно-рейтинговые мероприятия не предусмотрены

##### **4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля**

###### **Отчет**

- анализ содержания и организации процесса обслуживания потребителей по исследуемой проблеме квалификационной работы;
  - выявление проблемных аспектов процесса обслуживания потребителей;
  - разработкой конкретных предложений, программ, моделей по совершенствованию процесса обслуживания потребителя.
  - **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 положения рекламной службы в структуре организации, личное отношение и оценка полученных знаний и опыта работы на практике.
- 
- 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 положения процесса обслуживания потребителя в структуре организации.

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 объём отчёта 20-40 страниц машинописного текста.
- К отчету прилагается характеристика на обучающегося-практиканта

### Отчет

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 внутреннего трудового распорядка организации / предприятия, ответственность за нарушение правил.
2. Общие правила поведения на территории организации /предприятия в период прохождения практики/
3. Требования охраны труда и техники безопасности во время практики.
4. Требования охраны труда и техники безопасности при возникновении несчастного случая на территории организации /предприятия.
5. Первая помощь пострадавшим при возникновении несчастного случая.

#### 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)
	ОПК-2	Магистрант показывает достаточный уровень профессиональных знаний, способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.



«зачтено»	ОПК-3	Магистрант показывает достаточный уровень профессиональных знаний, способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.
	ОПК-4	Магистрант показывает достаточный уровень профессиональных знаний, способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.
	ОПК-5	Магистрант показывает достаточный уровень профессиональных знаний, способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.
	ОПК-6	
	ОПК-7	Магистрант показывает достаточный уровень профессиональных знаний, способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Вопросы, задаваемые преподавателем, не вызывают существенных затруднений.
	ПК-3	Самостоятельно применяет профессиональные знания, способен осуществлять исследование конкурентной среды. Владеет современными технологиями сбора, обработки и анализа информации в сферы сервиса. Осуществляет разработку концепции и стратегии развития сервисного предприятия.
	ПК-4	Самостоятельно обосновывает внедрения инноваций в сфере сервиса. Владеет умениями и навыками для оценки факторов конкурентной среды. Обосновывает применения инноваций в сфере сервиса.
	ПК-5	Самостоятельно обосновывает внедрения инноваций в сфере сервиса. Владеет умениями и навыками для оценки факторов конкурентной среды. Обосновывает применения инноваций в сфере сервиса.

«не зачтено»	ОПК-2	Не может осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, привлекается информативный материал, но при ответе допускает некоторые погрешности. Не может привести примеры из реальной практики. Не может выделить междисциплинарные связи. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.
	ОПК-3	Не может разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере. Не может привести примеры из реальной практики. Не может выделить междисциплинарные связи Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.
	ОПК-4	Не может разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса. Не может привести примеры из реальной практики. Не может выделить междисциплинарные связи Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.
	ОПК-5	Не может обосновать, разработать экономическую стратегию предприятия, не может оценивать эффективность управленческих решений. Не может привести примеры из реальной практики. Не может выделить междисциплинарные связи Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.
	ОПК-6	
	ОПК-7	Не может осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам. Не может привести примеры из реальной практики. Не может выделить междисциплинарные связи Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.
	ПК-3	Допускает ошибки при осуществлении исследования конкурентной среды. Испытывает затруднения в оценки факторов конкурентной среды. Не владеет современными технологиями сбора, обработки и анализа информации в сферы сервиса. Не может разработать концепции и стратегии развития сервисного предприятия.
	ПК-4	Допускает ошибки при применении обосновании применения инноваций в сфере сервиса. Испытывает затруднения в оценки факторов конкурентной среды. Не ориентируется в применении инноваций в сфере сервиса.
	ПК-5	Допускает ошибки при применении обосновании применения инноваций в сфере сервиса. Испытывает затруднения в оценки факторов конкурентной среды. Не ориентируется в применении инноваций в сфере сервиса.

### 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. Неумоева-Колчеданцева Е.В. Основы научной деятельности студента. Курсовая работа : учеб. пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2019. - 119 с.
2. 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>

### 6.2 Дополнительная литература:

1. Емельянова И.Н. Основы научной деятельности студента. Магистерская диссертация : учеб. пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2019. - 115 с.
2. Емельянова И. Н. Основы научной деятельности студента. Магистерская диссертация : Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 115 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455367>
3. Неумоева-Колчеданцева Е. В. Основы научной деятельности студента. Курсовая работа : Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 119 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/455346>
4. 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>

### 6.3 Иные источники:

1. Образовательный портал для подготовки к экзаменам "Решу ЕГЭ" - <http://inf.reshuege.ru/>;
2. Горфинкель В. Экономика организаций (предприятий). Учебник, 2008 - <http://bizbook.ru>.
3. Портал «Архивы России» <http://www.rusarchives.ru> - <http://www.rusarchives.ru>
4. Региональная экономика и управление: электронный научный журнал - <http://eee-region.ru>
5. Российский экономический журнал - <http://www.rej.guu.ru>
6. Современные технологии управления - <http://sovman.ru>
7. Современные проблемы сервиса и туризма - <http://spst-journal.org>
8. Сервис plus - <http://www.service.plus/jour>

## 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

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

"ГАРАНТ аэро" (Клиент) Текущий Пользователь ООО НПП "ГАРАНТ-СЕРВИС-УНИВЕРСИТЕТ" 01.12.2016

Abby FineReader 10.0

Microsoft Office Enterprise 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» . – URL: <https://rusneb.ru>
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
3. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина. – URL: <http://www.tambovlib.ru>
4. Российская государственная библиотека. – URL: <https://www.rsl.ru>
5. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>
6. Scopus: база данных . – URL: <https://www.scopus.com>
7. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>
8. 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 преддипломной практики осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.