

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

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института



Т. М. Кожевникова
«17» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.О.01 Ознакомительная практика

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень высшего образования: бакалавриат

Формы обучения: очная

год набора: 2026

Тамбов, 2026

Авторы программы:

Кандидат экономических наук, доцент Зобова Елена Валерьевна

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Доктор экономических наук, профессор Кузнецов Игорь Анатольевич

Кандидат экономических наук, доцент Шевяков Александр Юрьевич

Кандидат педагогических наук, Грицков Павел Михайлович

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 сервиса и туризма «16» июня 2026 г. Протокол №

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:

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

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

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	4	Стационарная; выездная	2	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 сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. в сферах: оказание туристских, экскурсионных услуг населению и иных услуг необходимых для организации и реализации путешествий; формирование, продвижение и реализация туристского продукта; деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов; проектирование в туризме)

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 2 курсе, 4 семестр.

Ознакомительная практика базируется на знаниях, полученных обучающимися по дисциплинам . 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:

ОПК-1 - Сервис-дизайн, Сервисная практика

ОПК-2 - История и теория туристской деятельности гостиничного хозяйства, Организация и управление в индустрии гостеприимства, Основы сервисной деятельности, Управление объектами сервиса

ОПК-3 - Организация и технология гостиничного дела, Организация и технология ресторанного дела, 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)
----------------	-------------	---

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-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Применяет навыки организации работы с клиентами в контактной зоне
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
4 семестр			
1.	Подготовительный этап. Инструктаж по технике безопасности и правилам внутреннего трудового распорядка. Составление рабочего плана (графика)	14	Собеседование
2.	Изучение работы организации (предприятия индустрии туризма и гостиничного хозяйства)	90	Отчет
3.	Выполнение заданий руководителей практики, направленных на формирование компетенций	85	Отчет
4.	Составление и оформление отчета по учебной практике	24	Отчет
5.	Научно-практическая конференция по результатам учебной практики	3	Доклад по отчету
	Всего	216	

3.3. Индивидуальные задания по практике:

- Собрать и обобщить информацию о предприятии (организации) места практики: форма собственности, организационная структура, финансово-экономическое положение, стратегические направления развития, применяемые технологии, партнерские отношения.
- Изучить структуру предприятия, процесс обслуживания, технологии обслуживания, персонал.
- Ознакомиться с нормативными документами, инструкциями, регламентами, определяющими работу основных подразделений
- Изучить имеющуюся на предприятии информацию и осуществить сбор дополнительной информации отраслевого характера (место отрасли в системе национального производства, объемы производства в отрасли, характер конкуренции, особенности спроса, развитие технологий и т.п.).
- Выполнить практические поручения одного из основных подразделений: подготовка документов, соответствующих компетенции практиканта, поиск запрашиваемой информации, проведение расчетов по методикам предприятия, помощь в работе с клиентами организации или присутствие при работе штатного сотрудника с клиентами.

- Изучение экологически безопасных аспектов деятельности предприятия: лицензирование и сертификация деятельности; страхование туристов, багажа и пр.; технология безопасности туристских маршрутов; формирование эколого-туристского продукта.
- Изучение социальных технологий на предприятии: социальная поддержка сотрудников предприятия; социальная направленность в работе с клиентами.
- Оформление отчетной документации: правила, техника учета и хранения, контроль правильности оформления.
- Система материального и морального стимулирования на предприятии.
- Организация работы с жалобами клиентов: техника работы, процедуры применения мер по жалобам, учет и анализ жалоб.
- Управление конфликтными ситуациями на предприятии
- Организация обслуживания гостей (потребителей).
- Анализ проблем безопасности 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:

- 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	53 - 70 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено в полном объеме в соответствии с программой практики своевременно и качественно; - студент показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку, ответив на вопросы руководителя практики; - умело применил полученные знания во время прохождения практики и при собеседовании с руководителем; - ответственно и с интересом относился к своей работе. 36 - 52 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено в полном объеме в соответствии с программой практики, с незначительными отклонениями от качественных параметров; - студент демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики при собеседовании с руководителем; - проявил себя как ответственный исполнитель, заинтересованный в будущей профессиональной деятельности; - при собеседовании показал достаточный уровень освоения компетенций. 0 – 35 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено не в полном объеме, часть заданий программы практики вызвала затруднения; - студент не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в планировании и решении задач, на собеседовании с руководителем; - не способен самостоятельно продемонстрировать практические умения, в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности.

2.	Оформление документации по практике: оценивание содержания и оформления отчета по практике	10	8 - 10 баллов - отчет: - выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями; - результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности; - материал изложен грамотно, доказательно; - свободно используются понятия, термины, формулировки; - выполненные задания соотносятся с формированием компетенций. 5 – 7 баллов - отчет: - выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями, но допущены технические и/или орфографические ошибки; - грамотно используется профессиональная терминология - четко и полно излагается материал, но не всегда последовательно; - описывается анализ выполненных заданий, но не всегда четко соотносится выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции. 0 - 4 баллов - отчет: - низкий уровень владения профессиональным стилем речи в изложении материала; - низкий уровень оформления документации по практике; - низкий уровень владения методической терминологией; - носит описательный характер, без элементов анализа; - низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций.
3.	Защита отчета по практике: подготовка и защита презентации	20	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; - студент на защите демонстрирует ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы практики; - 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; - на защите показал высокий уровень освоения компетенций. 11 -15 баллов - защита и содержание презентации в достаточной степени соответствуют программе практики, индивидуальному заданию, задачам, наблюдается последовательность презентуемого материала; - студент на защите демонстрирует эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, знания по всем разделам программы практики, соблюдение регламента; - содержание выступления отличает: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, доказательность практических действий, умение аргументировать свои заключения, делать выводы; - на защите показал достаточный уровень освоения компетенций. 0 – 10 баллов - защита и содержание презентации не в полной мере соответствуют программе практики, индивидуальному заданию, задачам;

			- студент на защите демонстрирует не полный объем знаний по всем разделам программы практики, соблюдение регламента; - содержание выступления отличает: не полное раскрытие темы, отмечается частичное несоответствие презентации содержанию отчета по практике и индивидуальному заданию; - на защите показал недостаточный уровень освоения компетенций.
	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

Доклад по отчету

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.

Отчет

Исследовать особенности хозяйственной деятельности и сущность производственных процессов предприятия (организации), используя официальную отчетность предприятия (организации) и информацию, иные материалы, предоставленные руководителем практики и другими специалистами предприятия (организации).

Собрать, структурировать и проанализировать информацию, раскрывающую особенности деятельности предприятия (организации):

- основные реквизиты (название, форма собственности, юридический адрес, местонахождение и т.п.);
- основные виды деятельности;
- особенности организационно-правовой формы;
- организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений;
- круг обязанностей основных категорий работников;
- финансово-экономической деятельности предприятия (объем реализованной продукции, объем оборота, выручка от предоставляемых услуг или выполняемых работ).

- 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;
- порядок и 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 составляется в печатном виде с выполнением требований нормоконтроля и состоит из следующих примерных разделов:

Введение. Во введении обосновывается цель и задачи прохождения практики.

1 Изучение первичных сведений о предприятии:

- 1.1 История создания и развития предприятия;
- 1.2 Ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами;
- 1.3 Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности;
- 1.4 Организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений (в виде схемы);
- 1.5 Ознакомление с работой основных категорий работников, их должностными инструкциями;
- 1.6 Основные задачи, виды деятельности предприятия;

2 Технология обслуживания в предприятии:

- 2.1 Изучение культуры межличностного общения;
- 2.2 Особенности услуг предприятия;
- 2.3 Содержание процесса обслуживания.

Заключение. В заключении обобщается изложенный в отчете материал, делаются выводы.

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

Оптимальный объем отчёта 10 страниц машинописного текста.

К отчету прилагается характеристика на студента-практиканта.

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 приобретенные 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)	ОПК-1	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Представленный отчет соответствует требованиям Положения о практике...¶
	ОПК-2	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Представленный отчет соответствует требованиям Положения о практике...¶
	ОПК-3	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Представленный отчет соответствует требованиям Положения о практике...¶
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ОПК-1	Индивидуальное задание не выполнено.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформл¶¶
	ОПК-2	Индивидуальное задание не выполнено.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформл¶¶
	ОПК-3	Индивидуальное задание не выполнено.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформл¶¶

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. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие. - М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2014. - 239 с.
2. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Кормишова А.В. Теория и методология социально-экономических исследований в туристской индустрии : учеб. пособие. - М.: КНОРУС, 2014. - 478 с.

6.2 Дополнительная литература:

1. Гончарова И.В., Розанова Т.П., Морозов М.А., Морозова Н.С. Маркетинг туризма : учеб. пособие. - М.: [Федеральное агентство по туризму], 2014. - 217 с.
2. Березовая Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для акад. бакалавриата. - М.: Юрайт, 2014. - 477 с.; 477 с.

3. Родионова Н. С., Субботина Е. В., Глаголева Л. Э., Высотина Е. А. Организация гостиничного дела : учеб. пособие. - СПб.: Троицкий мост, 2014. - 348 с.; 349 с.
4. Федулин А. А., Ульянченко Л. А., Новикова Н. Г., Ананьева Т. Н. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учеб. пособие. - М.: [Федеральное агентство по туризму], 2014. - 189 с.
5. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности : учеб. пособие для бакалавров. - СПб. [и др.]: Питер, 2015. - 448 с.

6.3 Иные источники:

1. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
2. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» - <http://school-collection.edu.ru/>
3. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки - <http://obrnadzor.gov.ru>
4. Вопросы образования - <http://www.ecsocman.edu.ru/vo>
5. Каталог образовательных интернет-ресурсов - http://www.edu.ru/index.php?page_id=6
6. Словари и энциклопедии онлайн - <http://dic.academic.ru/>
7. Интернет-энциклопедии - <http://www.rubicon.com/>
8. Библиотека ГОСТов - www.vsegost.com
9. Всемирная туристская организация (UNWTO) - <http://www.unwto.org>
10. Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC) - <http://www.wttc.org>
11. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации - <http://www.russiatourism.ru>
12. Ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туриндустрии - www.ratanews.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

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

7-Zip 9.20

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Polpred.com Обзор СМИ (электронный архив публикаций информагентств). – URL: <https://polpred.com>

2. Архив научных журналов зарубежных издательств. – URL: <https://arch.neicon.ru>

3. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» . – URL: <https://rusneb.ru>

4. Консультант студента. Гуманитарные науки: электронно-библиотечная система. – URL: <https://www.studentlibrary.ru>

5. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>

6. Сайт ООО «Институт фонда «Общественное мнение». – URL: <https://fom.ru>
7. Президентская библиотека имени Б.Н. Ельцина. – URL: <https://www.prilib.ru>
8. Springer Journal – база данных журналов коллекции Springer Journal изд-ва Springer Nature (1997-2015 гг.). – URL: <https://link.springer.com>
9. Российская национальная библиотека: официальный сайт. – URL: <http://nlr.ru>
10. Справочная правовая система "Консультант плюс". – URL: <http://www.consultant.ru>
11. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: <https://biblioclub.ru>
12. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: <https://www.tsutmb.ru/biblio/elektronnyij-katalog/>
13. Электронный справочник «Информιο» . – URL: <https://www.informio.ru>
14. Юрайт: образовательная платформа, электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

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.