

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Институт истории и международных отношений

УТВЕРЖДАЮ
Директор, д.э.н., профессор
Т.В. Черевичко

_____ 20__ г.

Программа производственной практики
«Проектно-технологическая практика»

Направление подготовки магистратуры
43.04.01 Сервис


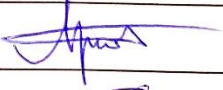

Профиль подготовки магистратуры
Инновационный сервис

Квалификация (степень) выпускника

(Магистр)

Форма обучения
Заочная

Саратов,
2021

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	К.э.н., доцент кафедры туризма и культурного наследия ИИиМО Темякова Т.В.		
Председатель НМС	Баранов А.В.		
Заведующий кафедрой	Д.э.н., профессор кафедры туризма и культурного наследия ИИиМО Черевичко Т.В.		
Специалист Учебного управления/отдела аспирантуры			

1. Цели производственной практики

Целями проектно-технологической практики является получение первичных профессиональных умений и навыков, в т.ч. первичных умений и навыков проектной деятельности.

2. Тип (форма) производственной практики и способ ее проведения

Производственная практика проводится в следующей форме: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков. Способы проведения производственной проектно-технологической практики: стационарная практика. Производственная практика является проектно-технологической практикой, осуществляемой на предприятиях сферы сервиса.

Практика реализуется в следующих формах:

- аудиторная форма (состоит в проведении организационного собрания по практике, в ходе которого студенты знакомятся с планом прохождения практики, правилами техники безопасности, правами и обязанностями студентов-практикантов, формами представления отчета по практике, получают задание на период ее прохождения; по итогам прохождения практики – подготовка и оформление отчетов по практике);
- производственная форма (состоит в знакомстве практикантов с работой сервисного предприятия на конкретном примере, изучении организационной структуры, принципов и основных видов работы предприятия);
- самостоятельная форма практики (состоит в подготовке отчета по практике, а именно в выполнении полученного задания в виде сбора материала по организационной структуре предприятия, основным направлениям деятельности, разработке проекта услуг, анализа и составления отчета по практике).

3. Место производственной практики в структуре ООП

Производственная (проектно-технологическая) практика относится к обязательной части блока 2 «Практика» учебного плана ООП и осуществляется во втором семестре. Данная практика связана с обязательным владением понятиями направления (дисциплины «Теория и методология исследования сервисных процессов», «Современные бизнес-модели в сфере сервиса»), владением знаниями по качеству и стандартам обслуживания (дисциплины «Современная модель потребительского поведения», «Управление лояльностью потребителей услуг»), знанием информационных технологий, применяемых в сфере сервиса (дисциплины «Цифровизация в сервисе», «Цифровая сервисная экономика и рынок труда»), а также правовых аспектов организации сервисной деятельности (дисциплины «Государственное регулирование сервисных правоотношений»).

Для прохождения практики учащийся должен обладать знанием теоретических основ экономической деятельности предприятия, владеть основными профессиональными понятиями сферы сервиса, владеть основными знаниями проектирования услуг.

Прохождение производственной (проектно-технологической) практики предшествует изучению таких дисциплин, как «Сетевое обслуживание в сервисе», «Транспортная логистика», «Брендинг в сервисной деятельности» и др.

4. Результаты обучения по практике

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
<p>УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла</p>	<p>1.1_М.УК-2. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы, формулируя цель, задачи, актуальность, значимость (научную, практическую, методическую и иную в зависимости от типа проекта), ожидаемые результаты и возможные сферы их применения.</p> <p>2.1_М.УК-2. Способен видеть результат деятельности и планировать последовательность шагов для его достижения. Формирует план-график реализации проекта и план контроля за его выполнением.</p> <p>3.1_М.УК-2. Организует и координирует работу участников проекта, способствует конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивает работу команды необходимыми ресурсами.</p> <p>4.1_М.УК-2. Представляет публично результаты проекта (или отдельных его этапов) в форме отчетов, статей, выступлений на научно-практических семинарах и конференциях.</p> <p>4.2_М.УК-2. Предлагает возможные пути (алгоритмы) внедрения в практику результатов</p>	<p>Знать концепции проблемы в рамках обозначенной проблемы предприятия сферы сервиса.</p> <p>Уметь видеть результат деятельности и планировать последовательность шагов для его достижения; организовывать и координировать работу участников проекта, способствовать конструктивному преодолению возникающих разногласий и конфликтов, обеспечивать работу команды необходимыми ресурсами; представлять публично результаты проекта (или отдельных его этапов) в форме отчета;</p> <p>Владеть формированием план-графика реализации проекта и плана контроля за его выполнением; возможными путями (алгоритмами) внедрения в практику результатов проекта.</p>

	проекта (или осуществляет его внедрение).	
<p>УК-3 Способен организовать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>1.1_М.УК-3. Вырабатывает стратегию сотрудничества и на ее основе организует работу команды для достижения поставленной цели.</p> <p>2.1_М.УК-3. Учитывает в своей социальной и профессиональной деятельности интересы, особенности поведения и мнения (включая критические) людей, с которыми работает/взаимодействует, в том числе посредством корректировки своих действий.</p> <p>2.2_М.УК-3. Обладает навыками преодоления возникающих в команде разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон.</p> <p>3.1_М.УК-3. Предвидит результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий.</p> <p>3.2_М.УК-3. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды, организует обсуждение разных идей и мнений.</p>	<p>Знать стратегии сотрудничества с организацией сферы сервиса – местом прохождения проектно-технологической практики.</p> <p>Уметь учитывать в своей профессиональной деятельности интересы людей, с которыми осуществляется взаимодействие в ходе прохождения проектно-технологической практики.</p> <p>Владеть навыками планирования командной работы при прохождении проектно-технологической практики; организации обсуждения идей и мнений относительно вопросов, касающихся предмета проектно-технологической практики.</p>
<p>ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере</p>	<p>ОПК-3.1. Может формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000</p> <p>ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-</p>	<p>Знать основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества.</p> <p>Уметь формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000; формулировать и внедрять</p>

	правовых актов с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000 Владеть методами составления проектов управления качеством услуг
ПК-2. Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере сервиса	ПКО-2.1. Проектирует объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и сервисных новаций ПКО-2.2. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере сервиса как технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений ПКО-2.3. Осуществляет планирование ресурсов проектов в сфере сервиса, контроль процесса реализации проекта, своевременно выявляет отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управляет деятельностью по их устранению	Знать технологию проектирования объектов профессиональной деятельности с учетом современных технологий и сервисных новаций Уметь проектировать объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и сервисных новаций; руководить проектами по разработке документации с применением систем компьютерного моделирования и проектирования; оптимизировать процессы предоставления услуг в сервисных организациях Владеть планированием ресурсов проектов в сфере сервиса, контролем процесса реализации проекта, своевременным выявлением отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлением деятельностью по их устранению
ПК-3. Способен внедрять инновационные технологии в сфере сервиса с учетом требований окружающей среды	ПКО-3.1. Демонстрирует умение применять российский и зарубежный опыт внедрения технологических инноваций в сфере сервиса ПКО-3.2. Разрабатывает рекомендации по внедрению инновационных технологий в сфере сервиса	Знать технологические инновации и особенности их применения в деятельности организаций сферы сервиса. Уметь применять российский и зарубежный опыт внедрения технологических инноваций в сфере сервиса;

	ПКО-3.3. Демонстрирует навыки осуществления контроля качества предоставляемых инновационных услуг.	разрабатывать технологические процессы предоставления инновационных услуг; оптимизировать выбор материалов, специального оборудования и технических средств для осуществления процесса предоставления инновационных услуг. Владеть организацией контроля качества предоставляемых инновационных услуг.
--	---	--

5. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоемкость производственной (проектно-технологической) практики составляет 216 часов, 6 з.е.

№ п/п	Раздел дисциплины	Се ме ст р	Нед еля се ме стра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Формы промежуточн ой аттестации (по семестрам)	
				Лекци и	Практические занятия			КСР
				Общая трудое мкость	Из них – практи ческая подгот овка			
1	Подготовительный этап: -проведение организационного собрания по практике, в ходе которого студенты ознакомятся с планом прохождения практики, правилами техники безопасности, правами и обязанностями студентов-	3	-	-	6	6	-	беседа по итогам проведения собрания, проверка конспектов

	<p>практикантов, формами представления отчета по практике, получают задание на период ее прохождения;</p> <p>-планирование практической работы с обязательным составлением календарного плана (с указанием вида работы, даты ее выполнения и сроков завершения)</p>							
2	<p>Основной этап:</p> <p>- изучение материалов для составления проекта в сфере сервиса;</p> <p>- подготовка отчета по практике, а именно выполнение полученного задания в виде составления проекта в сфере сервиса и документации, необходимой при составлении данного проекта (текст проекта с описанием каждого из пунктов)</p>	3	-	-	150	150	-	консультирование по вопросам прохождения практики, планированию работы, методикам подбора и анализа материала, контроль за работой практикантов
3	<p>Заключительный этап:</p> <p>-подготовка и оформление отчетов по практике</p>	3	-	-	60	60	-	проверка отчетной документации, материалов исследовательской работы, консультирование по исправлению недочетов и погрешностей, фронтальный опрос
	Формы промежуточной аттестации –							<i>зачет</i>
	Всего за семестр		-	-	216	216	-	

Формы проведения производственной (проектно-технологической) практики

Форма проведения производственной (проектно-технологической) практики – аудиторная, производственная, самостоятельная. Программа прохождения производственной (проектно-технологической) практики состоит из трех этапов: подготовительного, основного и заключительного.

Подготовительный этап практики. На данном этапе студентов знакомят с вопросами прохождения практики, оформления дневника практики и защиты отчета. Руководитель практики проводит знакомство с программой практики, инструктаж по технике безопасности, о ведении дневника практики, составлении письменного отчета и выдает индивидуальное задание. В дневнике должна быть отражена работа студента во время практики. По окончании практики студент обязан предоставить письменный отчет о прохождении практики.

Основной этап практики (практическая работа по составлению проекта в сфере сервиса). На данном этапе в соответствии с индивидуальным заданием происходит закрепление знаний, полученных магистрантом в процессе обучения в Университете на основе практического изучения деятельности сервисной организации, приобретение опыта работы по составлению проекта в сфере сервиса, а также применение полученных за период обучения знаний в области сервисной деятельности. В процессе практики, в соответствии с индивидуальным заданием, происходит сбор и анализ всех материалов, необходимых для написания отчета.

В конце данного этапа студенту должен быть дан отзыв с места прохождения практики за подписью руководителя туристского предприятия или иного должностного лица, непосредственно курирующего работу студента на предприятии, заверяется печатью. В отзыве должно содержаться общее заключение о работе студента, оцененной по четырехбалльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно). Отзыв прилагается к отчету о практике.

Итоговый этап практики. На данном этапе по окончании производственной (проектно-технологической) практики студент обязан представить письменный отчет о прохождении практики. Письменный отчет должен состоять из следующих разделов:

Содержание проекта, обоснование.

Актуальность проблемы.

Цели и задачи проекта.

Целевая группа проекта.

Технология реализации проекта: этапы, содержательная деятельность, мероприятия и т.д.

Календарный план реализации проекта.

Бюджет (смета).

Конкретные ожидаемые результаты (количественные и качественные), критерии и методы оценки результатов, эффект проекта в долгосрочной перспективе.

Приложения (фото-материалы, схемы, эскизы и т.д.)

На защите руководитель практики оценивает отчет и заносит зачет в зачетную книжку. После защиты отчет сдается в обязательном порядке на кафедру.

Место и время проведения производственной (проектно-технологической) практики

Местом прохождения производственной (проектно-технологической) практики являются:

-консалтинговые фирмы (компании), компании маркетинговой специализации («Бизнес-партнер», «Синяя птица», «ИТАЛ консалтинг», «Кавалерии», «Ромир мониторинг»), рекламные, полиграфические фирмы («Новый ветер», «Формат», «БИКС»);

-рекрутинговые («Перспектива», «Персонал консалтинг»), тренинговые компании («Бизнес-эксперт», «Трайтек»)

-предприятия сферы торговли («Алерон», «Шкода», «Мицубиши», «Стайер медицинская техника», «Софит компьютерные технологии», «Турбоскат», «М-видео», «Сотовик», салоны операторов сотовой связи, «Телеком», «Стрим ТВ»);

- службы бытового обслуживания населения (Дома быта Фрунзенского, Октябрьского, Волжского, Заводского, Ленинского районов, управляющие компании ЖКХ)

-гостиничные предприятия Саратова (ООО «Словакия», ООО «Астория», ООО «Жемчужина», ООО «Загреб», ООО «Богемия», ООО «Венеция» и т. д.) и других городов России;

-предприятия общественного питания Саратова (ООО «Ресто» (рестораны «Алибаба», «Мандарин», «Джонка» и т.д.), рестораны «Азиатский стиль», «Словакия», рестораны быстрого питания, кафе, бары, пабы) и других городов России;

-иные предприятия сферы сервиса.

Выбор мест прохождения практик для лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом состояния здоровья обучающихся и требований по доступности.

Время прохождения производственной (проектно-технологической) практики: во 2 семестре 1 курса. Продолжительность – 4 недели.

Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

-беседа по итогам проведения собрания, проверка текстов;

-консультирование по вопросам прохождения практики, планированию работы, методикам подбора и анализа материала;

-проверка отчетной документации, консультирование по исправлению недочетов и погрешностей,

- защита отчета о практике осуществляется на конференции.

Время проведения аттестации – 3 семестр.

6. Образовательные технологии, используемые на производственной практике

В соответствии с требованиями ФГОС ВО в учебном процессе используется сочетание активных и интерактивных форм проведения занятий:

-активные формы проведения занятий в виде составления необходимой для осуществления технологической и проектной деятельности документации, разработка проектов услуг, знакомство с уже готовыми проектами предыдущих лет;

-консультирование по организации работы практикантов,

-аудиторные формы проведения занятий по сбору материала для составления отчета по практике.

Данные формы занятий проводятся в сочетании с самостоятельной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся. Видами самостоятельной работы учащегося является сбор и анализ литературы и иного материала для подготовки к деятельности на сервисном предприятии.

Адаптивные образовательные технологии для инвалидов и лиц с ОВЗ.

Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися. К специальным условиям для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями можно отнести использование учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, таких, как просмотр видеофильмов, аудиодемонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники, а также демонстрация иллюстративных материалов, проведение индивидуальных консультаций.

При необходимости для студентов с ограниченными возможностями и инвалидов можно применять дистанционные технологии обучения (БАРС) и приема экзамена (на базе платформы IPSILON).

Примеры профессиональных действий и задач, через которые у студентов формируются профессиональные навыки, соответствующие профилю образовательной программы: практическая работа по составлению проекта в сфере сервиса (определение актуальности проблемы, постановка целей и задач проекта, определение целевой группы проекта, выявление технологий реализации проекта, разработка календарного плана реализации проекта, составление сметы затрат на подготовку и реализацию проекта, прогноз ожидаемых количественных и качественных результатов).

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на производственной практике

В ходе производственной (проектно-технологической) практики каждый студент обязан вести дневник практики. Дневник заполняется ежедневно с кратким описанием выполненного объема работы. Записи в дневнике заверяются руководителями практики. Текущий контроль осуществляется путем регулярного наблюдения за работой студента по программе практики и выполнению индивидуального задания, а также посредством периодических проверок правильности ведения дневника, собранного информационного и другого материала и подготовки отчета.

8. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1.2 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности.

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
3	0	0	0	40	0	30	30	70
Итого	0	0	0	40	0	30	30	100

Программа оценивания учебной деятельности студента

2 семестр

Лекции

Не предусмотрены.

Лабораторные занятия

Не предусмотрены.

Практические занятия

Не предусмотрены.

Самостоятельная работа – от 0 до 40 баллов

Подготовка материалов для составления проекта в сфере сервиса, ведение отчетной документации, подготовка отчетов по итогам прохождения практики, фронтальный опрос по теме практики – от 0 до 40 баллов.

По итогам самостоятельной работы магистрант получает от 0 до 5 баллов (5 баллов соответствуют оценке «отлично», 4 балла – оценке «хорошо», 3 балла – оценке «удовлетворительно», 0 баллов – оценке «неудовлетворительно») по каждому виду деятельности (подготовка материалов для составления проекта в сфере сервиса, ведение отчетной

документации, подготовка отчетов по итогам прохождения практики, фронтальный опрос по теме практики, аналитические задания). В случае, если сумма полученных им баллов за каждый вид деятельности составляет от 0% до 30% от максимальной суммы баллов по итогам самостоятельной работы, магистрант получает от 0 до 10 баллов. Следовательно, магистрант получает от 10 до 20 баллов при соответствии полученной им суммы баллов за указанные виды самостоятельной деятельности 30%-65% от максимальной суммы баллов и 30 до 40 баллов, если доля суммарных баллов магистранта за самостоятельную работу составляет 65%-100% от максимальной суммы баллов.

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности – от 0 до 30 баллов

Аналитические задания по проекту – от 0 до 30 баллов.

менее 15 баллов – не зачтено

15 баллов и более – зачтено

Промежуточная аттестация – зачет – от 0 до 30 баллов

Защита отчета о практике осуществляется на конференции.

При проведении промежуточной аттестации

ответ на «отлично» / «зачтено» оценивается от 21 до 30 баллов;

ответ на «хорошо» / «зачтено» оценивается от 11 до 20 баллов;

ответ на «удовлетворительно» / «зачтено» оценивается от 6 до 10 баллов;

ответ на «неудовлетворительно» / «не зачтено» оценивается от 0 до 5 баллов.

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за 3 семестр по производственной практике «Проектно-технологическая практика» составляет **100** баллов.

Таблица 2.1 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по производственной практике в оценку (зачет):

50 баллов и более		«зачтено» (при недифференцированной оценке)
меньше 50 баллов		«не зачтено»

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики.

а) литература:

1. Афонин А.М., Царегородцев Ю.Н., Петрова С.А. Управление проектами: учебное пособие / А.М. Афонин, Ю.Н. Царегородцев, С.А. Петрова. - М.: Форум, 2010. - 184 с. ЭБС ИНФРА-М
2. Попов Ю.И., Яковенко О.В. Управление проектами: Учеб. пособие / Ю.И. Попов, О.В. Яковенко; Институт экономики и финансов "Синергия". - М.: ИНФРА-М, 2005. - 208 с.
3. Поташева, Г. А. Управление проектами [Текст] : учебное пособие / Г. А. Поташева. - 1. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 208 с. (эл. ресурс - ЭБС "ИНФРА-М")
4. Романова, М. В. Управление проектами: Учебное пособие / Мария Вячеславовна Романова. - Москва: Издательский Дом "ФОРУМ"; Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 256 с. (эл. ресурс - ЭБС "ИНФРА-М")
5. Соолятгэ, А. Ю. Управление проектами в компании: методология, технологии, практика. - Москва: Московский финансово-промышленный университет "Синергия", 2012. - 816 с. (эл. ресурс - ЭБС "ИНФРА-М")
6. Тихомирова, О. Г. Управление проектом: комплексный подход и системный анализ. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 301 с. (эл. ресурс - ЭБС "ИНФРА-М")

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Microsoft Windows 7, 8 Pro;
2. Microsoft Office 7, 10, 13 Plus;
3. WinRar;
4. Adobe Acrobat Reader X;
5. Google Chrome;
6. Abby Fine Reader.
7. MS Office, Internet Explorer

г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

Электронно-библиотечные системы (электронная библиотека) в составе ЭБС «Издательства «Лань», ЭБС «IPRBooks», ЭБС «ibooks.ru», ЭБС «BOOK.ru», ЭБС издательства «Юрайт», ЭБС «Znanium.com», ЭБС «РУКОНТ».

10. Материально-техническое обеспечение производственной практики.

Практическая подготовка осуществляется на предприятиях сферы сервиса по месту жительства, соответственно базой практики служит материально-техническое обеспечение сервисных организаций.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.04.01 «Сервис», профиль подготовки «Инновационный сервис».

Автор (ы) к.э.н.,
доцент кафедры туризма и культурного наследия

Т.В. Темякова

Программа одобрена на заседании кафедры туризма и культурного наследия от 22 сентября 2021 года, протокол № 2.