

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»

Утверждаю:

Руководитель ООП



«11» августа 2020г.

Рабочая программа практики  
Учебная, ознакомительная

Направление подготовки  
43.03.01 Сервис

Профиль подготовки  
Социально-культурный сервис

Для студентов 1 курса  
очной формы обучения

БАКАЛАВРИАТ

Составитель: Бодрова Ю.В.

2020 г.

## **1. Общая характеристика практики**

Вид практики	Учебная
Тип практики	Ознакомительная
Способ проведения	Стационарная, выездная
Форма проведения	Дискретная

## **2. Цель и задачи практики**

Целью прохождения практики является: получение первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности; формирование представлений о видах и содержании сервисной деятельности; специфике сферы социально-культурного сервиса; о месте и роли музейно-экскурсионного сервиса в структуре культурно-досуговой деятельности.

Задачами прохождения практики являются:

1. Закрепление теоретических знаний, полученных в ходе изучения учебных дисциплин;
2. Знакомство с деятельностью предприятий сферы социально-культурного сервиса;
3. Развитие навыков сбора и анализа материалов научно-технической информации;
4. Воспитание интереса к профессиональной деятельности;
5. Осознание социальной значимости будущей профессии.

## **3. Место практики в структуре ООП**

Программа учебной (ознакомительной) практики составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению 43.03.01 «Сервис», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (от 08.06.2017 № 514).

В качестве основы для учебной (ознакомительной) практики используются знания и умения, сформированные на дисциплинах обязательной части ООП (История, Философия, История мировых цивилизаций, Мировая художественная культура, Безопасность жизнедеятельности). Практика закладывает основы для прохождения учебной (исследовательской) и производственных практик.

**4. Общая трудоемкость практики составляет 3 зачетных единицы, продолжительность – 2 недели, в том числе:**

**контактная аудиторная работа:** лекции 2 часа;

**контактная внеаудиторная работа:** самостоятельная работа на базе практики 60 часов;

**самостоятельная работа:** 46 часов.

**5. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2 При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности проведения и интересы других участников
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и целостных систем
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения	УК-7.1 Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом

полноценной социальной и профессиональной деятельности	физиологических особенностей организма и условий реализации профессиональной деятельности
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1 Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности ОПК-7.2 Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

## **6. Форма промежуточной аттестации (форма отчетности по практике)**

зачет с оценкой.

**Время** проведения практики: курс 1, семестр 2.

## **7. Язык преподавания русский.**

## **8. Место проведения практики (база практики)**

Учебная практика проводится на базе музейно-образовательного комплекса исторического факультета (МОК), который состоит из двух музеев: музея истории ТвГУ, виртуального филиала Русского музея (СПб). В музеях есть все необходимые для ознакомления со спецификой данного вида социально-культурных учреждений ресурсы: фонды, экспозиции, документация. Ознакомление с ними и работа по конкретным заданиям составляет содержательную основу данной практики. Помимо этого, предусмотрены экскурсии студентов в ведущие музеи России (Новгород, Сергиев-Посад, Ростов Великий, Углич и т.д.), Твери и Тверской области, на предприятия социально-культурной сферы и туризма (гостиницы, рестораны, выставочные залы, турфирмы и т.д.).

**9. Содержание практики, структурированное по темам (разделам, этапам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий/работы**

Учебная программа – наименование разделов / тем, этапов	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самостоятельная работа (час.)
		Лекции	Самостоятельная работа на базе практики	
<b>Подготовительный этап</b> (организационное собрание, инструктаж по технике безопасности и правилам поведения на практике, ознакомление с дневником практики и правилами его заполнения, получение индивидуальных заданий на практику)	1	1		
<b>Основной этап</b> – учебный, посещение музейных и экскурсионных программ (своевременное прибытие к месту прохождения практики, участие в учебных экскурсионных поездках, посещение музеев, выставок, мастер-классов, осмотр достопримечательностей, знакомство с опытом культурно-просветительской деятельности организаций и учреждений социально- культурной сферы, выполнение индивидуальных заданий, предусмотренных программой практики, ежедневное заполнение дневника, с указанием выполняемых заданий, изучение учебной основной и дополнительной литературы	60		60	

при выполнении заданий практики)				
<b>Обработка и анализ полученной информации</b> (обработка и систематизация материалов, собранных в ходе практики, выполнение индивидуальных заданий, заполнение дневника практики)	30			30
<b>Подготовка отчета по практике</b> (написание аналитического отчета с элементами самооценки полученного практического опыта и рекомендациями по организации практики)	16			16
<b>Подведение итогов практики</b> (итоговая конференция, выставление зачета)	1	1		
<b>ИТОГО</b>	108	2	60	46

**Рабочий график (план) проведения практики** отражается в разделе «День за днем» дневника практики (см. Приложение).

**Индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики** (см. Приложение).

**10. Перечень отчетной документации и требования к ней** (включая оценочные материалы)

- Индивидуальный дневник практики, который должен содержать следующие разделы
  - сроки прохождения практики;
  - общие сведения о месте прохождения практики;
  - характеристика достопримечательных мест, объектов, сервисных услуг посещаемых городов;

– заполненный календарный план прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента, полученные результаты, навыки профессиональной деятельности и компетенции;

- индивидуальные задания;
- отзыв руководителя практики от университета;
- фотоматериалы.

По итогам практики проводится открытая защита для совместного обсуждения возникавших проблем, интересных моментов практики, с презентацией отчетов по практике.

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, могут быть отчислены из числа студентов ООП Сервис Тверского государственного университета, как имеющие академическую задолженность в порядке, предусмотренном локальными нормативными актами ФГБОУ ВО ТвГУ.

<b>Типовые контрольные задания</b>	<b>Критерии и шкала оценивания</b>
1. Составить библиографический список по теме	<b>Оценка «отлично»:</b> - по выбранным темам список информационных материалов составлен полно и грамотно, оформлен в соответствии с нормативными требованиями; <b>Оценка «хорошо»:</b> - по выбранным темам список информационных материалов составлен полно и грамотно, оформлен в соответствии с нормативными требованиями с незначительными ошибками; <b>Оценка «удовлетворительно»:</b> - по выбранным темам список информационных материалов составлен не полно, оформлен с ошибками; <b>Оценка «неудовлетворительно» («не зачтено»):</b> - по результатам практики не составлен список информационных материалов
2. Охарактеризуйте современные тенденции развития вида социально-культурного сервиса на основе изучения отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<b>Оценка «отлично»:</b> - на основе отечественного и зарубежного опыта дана подробная характеристика современных тенденций развития отдельных видов социально-культурного сервиса; <b>Оценка «хорошо»:</b> - на основе отечественного и зарубежного опыта дана общая характеристика современных тенденций

	<p>развития отдельных видов социально-культурного сервиса;</p> <p><b>Оценка «удовлетворительно»:</b></p> <p>- на основе отечественного и зарубежного опыта дана поверхностная характеристика современных тенденций развития отдельных видов социально-культурного сервиса;</p> <p><b>Оценка «неудовлетворительно» («не зачтено»):</b></p> <p>- не дана характеристика современных тенденций развития отдельных видов социально-культурного сервиса на основе отечественного и зарубежного опыта</p>
<p>3. Дайте определение следующим понятиям: потребитель, сфера услуг, поведение потребителей, мотивация, психология потребителя.</p> <p>4. Раскройте понятие «контактная зона» предприятий сферы социально-культурного сервиса.</p> <p>5. Назовите аспекты психологии потребительского поведения.</p> <p>6. Какие требования предъявляются персоналу «контактной зоны».</p> <p>7. На примере одного предприятия социально-культурной сферы (например, посетителей музеев, выставок, фестивалей и др.) дайте характеристику потребителей услуг сервисной организации.</p> <p>8. На примере одного предприятия социально-культурной сферы (например, посещение экскурсии в музее) охарактеризуйте «контактную зону» данного предприятия в процессе обслуживания потребителя.</p> <p>9. Составьте список информационных материалов по теме «Природные ресурсы городов Тверской области». Дайте описание природных ресурсов Твери. Укажите их влияние на развитие туризма в городе.</p> <p>10. Используя информационные материалы, охарактеризуйте достопримечательные места и объекты городов Тверской области.</p>	<p><b>Оценка «отлично»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовил индивидуальные задания;</li> <li>• Задания выполнены в срок;</li> <li>• Вопрос раскрыт полностью;</li> <li>• Использована учебная литература;</li> <li>• Использованы профессиональные термины, понятия, концепции, теории.</li> <li>• Приведены примеры.</li> <li>• Сделаны собственные выводы, наблюдения, заключение.</li> </ul> <p><b>Оценка «хорошо»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовил индивидуальные задания;</li> <li>• Задания выполнены в срок;</li> <li>• Вопросы раскрыты более чем наполовину;</li> <li>• Использована учебная литература;</li> <li>• Использованы профессиональные термины, понятия, концепции, теории.</li> <li>• Приведены примеры.</li> <li>• Не в полном объеме сделаны собственные выводы, наблюдения, заключение.</li> </ul> <p><b>Оценка «удовлетворительно»</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовил индивидуальные задания;</li> <li>• Задания выполнены в срок;</li> <li>• Вопросы раскрыты частично;</li> <li>• Не использована учебная литература;</li> <li>• Частично использованы профессиональные термины, понятия, концепции, теории.</li> <li>• Не приведены примеры.</li> <li>• Не в полном объеме сделаны собственные выводы, наблюдения, заключение.</li> </ul> <p><b>Оценка «неудовлетворительно» («не зачтено»)</b></p> <p>Студент не подготовил задания</p>



<p>11. Используя информационные материалы, перечислите ресурсы Тверского региона: природные, культурные, культурно-исторические.</p> <p>12. При посещении музея (выставки и др.) дайте характеристику экспозиции музея.</p> <p>13. Подготовьте анализ посещенной Вами экскурсии.</p>	
--	--

## **11. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для проведения практики**

### 1) Рекомендуемая литература

#### а) Основная литература

1. Романович Ж. А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и Ко, 2015. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7; То же [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313)

#### б) Дополнительная литература

1. Хайретдинова Н. Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Н.Э. Хайретдинова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 176 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-88469-739-3.- [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128)
2. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие / В.А. Назаркина, Ю.О. Владыкина, Е.Ю. Воротникова и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет ; под общ. ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск : НГТУ, 2014. - 235 с. : схем., граф. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7782-

2437-7. -[Электронный ресурс]. - Режим  
доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436302](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436302)

2) Программное обеспечение

а) Лицензионное программное обеспечение

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

- Adobe ReaderXI (11.0.13) – Russian бесплатно

- Google Chrom бесплатно

- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows антивирус

- Microsoft Office профессиональный плюс 2013 – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 г.

- Qgis 2.18. 2.18.6 бесплатно

- WinDjVieww 2.0.2 бесплатно

- Microsoft Windows 10 Enterprise – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 г.

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

– ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);

– ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);

– ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);

– ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);

– ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);

– ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);

– электронная библиотека eLIBRARY.RU;

– коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;

– электронная библиотека диссертаций РГБ;

– база данных ПОЛПРЕД;

– АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

## 12. Методические материалы для обучающихся по прохождению практики

Дневник учебной (ознакомительной) практики: учебно-методические материалы / сост. А.В. Цыганова. Тверь: Твер. гос. ун-т, 2019. 25 с.

## 13. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Корпус № 1 (г.Тверь, ул. Трехсвятская, 16,31), ауд. 113 (Информационно-образовательный центр «Русский музей: виртуальный филиал»: Лаборатория по музейно-экскурсионному проектированию)</p> <p>Корпус №1 (г. Тверь, ул. Трехсвятская, 16/31), Ауд. 210 (компьютерный класс: лаборатория по бронированию и резервированию, Аудитория для самостоятельной работы, Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования)</p>	<p>Парты, стулья, доска (переносная), экран, компьютер и проектор</p> <p>Портативные компьютеры, клавиатуры, компьютерные мыши, ноутбук и проектор (переносной), стулья, компьютерные столы, доска</p>	<p>Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian 6 Google Chrome 6 Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows 10 для Windows профессиональный плюс 2013 антивирус – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017; Microsoft Office 2013 – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Microsoft Windows 10 Enterprise</p>

## 14. Сведения об обновлении программы практики

№п.п.	Обновленный раздел программы практики	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1	Раздел III. Образовательные технологии	Возможность освоение дисциплины с применением ЭО и ДОТ	Протокол №1 заседания кафедры от 31.08.2020 г.