

Документ подписан электронной подписью	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Информация о владельце:		
ФИО: Меркулов Евгений Сергеевич	Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль	
Должность: И. о. преподавателя	подготовки «Социально-культурный сервис»	
Дата подписания: 19.04.2021 00:09:46		
Уникальный программный ключ:	Министерство образования и науки Российской Федерации	
39428e82d614a3cd984f917f018f0fd2c07193da9c77db685db2d16770f657c	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение	

высшего образования  
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

Рассмотрено и утверждено на заседании  
кафедры экономики и сервиса  
12 января 2017 г., протокол №5  
И. о. зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Г. Мищенко

## ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

учебная (по получению первичных профессиональных умений и навыков)

---

для направления подготовки 43.03.01 «Сервис»,

профиль «Социально-культурный сервис»

курс – 3

форма обучения – очная

Петропавловск-Камчатский  
2018 г.

ОПОП	Редакция <span style="background-color: yellow;"> </span>	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Разработчик:

Старший преподаватель кафедры  
экономики и сервиса

Сабанина Е.Ю.

ОПОП	Редакция <span style="background-color: yellow;"> </span>	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

№ редакции документа	Описание изменений	Автор	Дата вступления в действие

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Выписка из ФГОС ВО и ОПОП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» .....	5
2. Цель и задачи практики .....	5
3. Место практики в структуре ОПОП .....	5
4. Формы, место и период проведения практики .....	5
5. Перечень формируемых практикой знаний, умений и навыков студентов и перечень компетенций (по ФГОС ВО) .....	6
6. Структура и содержание практики .....	9
7. Форма контроля и оценка результатов практики .....	10
8. Организация самостоятельной работы студентов практики .....	11
9. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение практики .....	12
Приложения .....	15

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

## 1. Выписка из ФГОС ВО и ОПОП по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

Учебным планом по направлению подготовки бакалавриата 43.03.01 «Сервис», профиль «Социально-культурный сервис» предусмотрено проведение учебной практики продолжительностью 3 недели с общим объемом 4,5 зачетных единиц (4 семестр). Общее методическое руководство практикой осуществляет кафедра экономики и сервиса.

## 2. Цель и задачи практики

### *Цели учебной практики:*

- закрепление теоретических знаний по изученным дисциплинам, ознакомление студентов с характером и особенностями их будущей специальности;
- дать студенту общее представление о предприятии (учреждении) социально-культурного сервиса и туризма, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики.

### *Задачи учебной практики:*

- сформировать у студентов комплексное представление о специфике работы специалиста в сфере социально-культурного сервиса и туризма;
- изучить систему работы базы практики, специфику менеджмента (особенности организационных и функциональных процессов), содержание деятельности специалиста в сфере социально-культурного сервиса и туризма;
- приобретение практических навыков работы с информацией и персоналом организации;
- довести качество профессиональных умений и навыков до уровня, позволяющего самостоятельно решать практические задачи, связанные с деятельностью организации сервиса;
- содействовать формированию профессионально-значимых качеств личности, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста в сфере социально-культурного сервиса и туризма.

## 3. Место практики в структуре ОПОП

Учебной практике предшествует изучение следующих дисциплин: «Введение в специальность», «Сервисная деятельность», «Организация средств размещения, питания и досуга», «Экономика предприятия (организации)», «Ресурсная база СКД», «Организация туристической деятельности».

## 4. Формы, место и период проведения практики

**Формы проведения практики.** Учебная практика проходит в форме погружения в производственный процесс в учреждениях и организациях любых организационно-правовых форм и собственности. Форма проведения практики определяется, прежде всего, спецификой работы предприятия, на котором студент проходит практику. Руководство практикой осуществляется преподавателями кафедры экономики и сервиса и сотрудниками организации, в которой студент проходит практику.

**Место и время проведения практики.** Студенты могут проходить учебную практику в структурных подразделениях вуза, туристских компаниях, гостиничных, ресторанных и рекреационных комплексах, рекламных компаниях, офисах сервисных

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

компаний, архивах, музейно-выставочных и других учреждениях, на базе которых осуществляется подготовка специалистов по соответствующей специальности.

Примерный список организации:

- гостиничный / ретосранный комплекс «Петропавловск»;
- гостевой двор «Антариус»;
- гостиничный комплекс «Гейзер»;
- ООО «Дилижанс-Камчатка»;
- ООО «ТурЛидер»;
- ООО «КамчатДримТур»;
- ООО «Камчатинтур».

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор мест прохождения практик согласуется с требованием их доступности для данных обучающихся и состоянием здоровья.

### **5. Перечень формируемых практикой знаний, умений и навыков студентов и перечень компетенций (по ФГОС ВО)**

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен сформировать знания, навыки, умения по следующим компетенциям.

<b>Общекультурные компетенции</b>	
способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3)	Знать: грамматику языка, профессиональную терминологию, основы межкультурной коммуникации. Уметь: пользоваться языком на профессиональном уровне. Владеть: письменной и устной речью; лексикой, словарным запасом языка.
способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)	Знать: цели, методы и способы самоорганизации и самообразования. Уметь: осуществлять процесс организации собственной деятельности. Владеть: опытом самоорганизации и самообразования.
способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6)	Знать: экономические и правовые аспекты предпринимательства сервисной деятельности; правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности. Уметь: осуществлять процесс организации собственной деятельности. Владеть: опытом самоорганизации и самообразования.
готовность пользоваться основными методами защиты	Знать: виды и особенности стихийных бедствий. Уметь: применять методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий, аварий, катастроф, стихийных бедствий.

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		
производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8)	Владеть: методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий, аварий, катастроф, стихийных бедствий.	
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>		
способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1)	<p>Знать: основы работы на компьютере; основной перечень специальной литературы в сфере сервиса.</p> <p>Уметь: использовать компьютер в профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть: методами подбора литературы, её анализа; знать современные образовательные и информационные технологии. Методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации; навыками работы с компьютером; ориентироваться в литературе в разных областях сервиса; применять современные образовательные и информационные технологии при самостоятельном обогащении знаний и интерпретации данных.</p>	
<b>Профессиональные компетенции</b>		
<i>организационно-управленческая деятельность:</i>		
готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)	<p>Знать: этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания.</p> <p>Уметь: работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности.</p> <p>Владеть: методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.</p>	
<i>производственно-технологическая деятельность:</i>		
готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6)	<p>Знать: теорию организации обслуживания; нормативно-технические и организационные основы сервиса.</p> <p>Уметь: средства и методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса.</p> <p>Владеть: умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</p>	
<i>сервисная деятельность</i>		
способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе	<p>Знать: основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности.</p> <p>Уметь: оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей.</p>	

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

сервисной деятельности (ПК-9)	Владеть: приемами изучения личности потребителя.
готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)	Знать: структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Уметь: находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов. Владеть: методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.
<b>Профессиональные специализированные компетенции</b>	
оформлять документы строгой отчетности; (ПСК-1)	Знать: правила составления и оформления документов, возникающих в деятельности коммерческой организации; особенности организации делопроизводственного обслуживания в сфере социально-культурного сервиса и туризма. Уметь: составлять и оформлять основные виды и разновидности документов, возникающих в деятельности организации сферы социально-культурного сервиса и туризма; организовать текущее хранение документов. Владеть: принципами систематизации документов, их учета.
организовывать обслуживание на предприятиях общественного питания (ПСК-3)	Знать: профессиональную этику и этикет; особенности питания в различных странах мира, факторы, влияющие на культуру питания. Уметь: проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам; разрабатывать технологии процесса сервиса на предприятии питания. Владеть: навыками управления предприятием питания; методами воздействия на клиента с учетом его особенностей и мотивации.
разрабатывать и проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги (ПСК-4)	Знать: педагогические приемы работы с экскурсантами разных возрастов; последовательность этапов проектирования экскурсии. Уметь: проектировать экскурсию в соответствии с требованиями потребителя; разработать новые аспекты и адаптировать имеющуюся методику проведения экскурсии с учетом современных требований. Владеть: профессиональными навыками ведения экскурсии; основами управления туристской группой; методику проведения экскурсии.
способность разрабатывать туристский продукт с учетом потенциала территорий (ПСК-6)	<i>Знать:</i> – структуру, функциональные возможности, определяющие развитие туризма, особенности развития туризма на различных территориях; <i>Уметь:</i> – составлять краткую комплексную туристскую характеристику предложенной территории и оценивать возможности развития туризма на данной территории, основываясь на физико- и экономико-географической характеристике территории; <i>Владеть:</i>



ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

	<p>– методами анализа туристского потенциала регионов и курортов мира, перспективами и направлениями его использования;</p> <p>навыками оценки возможности развития туризма на данной территории, основываясь на физико- и экономико-географической характеристике территории.</p>
--	--

## 6. Структура и содержание практики

### Базовая часть программы (инвариант)

Деятельность	Трудоемкость	Текущий контроль
<b>Тема 1. Изучение первичных сведений о предприятии:</b> история создания и развития предприятия; ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами; юридический адрес; организационно-правовая форма предприятия; виды деятельности предприятия.	1 з.е.	Отчет о прохождении практики
<b>Тема 2. Структура организации:</b> характеристика состава подразделений и их взаимосвязей; штатное расписание; ознакомление с работой основных категорий работников, их должностных инструкций; основные задачи.	1 з.е.	Отчет о прохождении практики
<b>Тема 3. Изучение механизма управления организацией:</b> характеристика внешней среды организации (законодательная база, нормативно-правовые акты, конкуренты); управленческое обследование внутренней среды организации (маркетинг, финансы, производство, человеческие ресурсы, культура и образ организации (имидж фирмы), информационные сети; изучение партнерских связей фирмы (организации) на основе заключенных договоров.	1 з.е.	Отчет о прохождении практики

### Вариативная часть

Деятельность	Трудоемкость	Текущий контроль
<b>Тема 4. Изучение деятельности организации по оказанию услуг:</b> организация и технология операторской деятельности; организация и технология агентской деятельности; характеристика услуг (туров), перечень основных и дополнительных видов услуг, сравнительный анализ конкурентоспособности услуг; клиентура организации; -анализ организации деятельности с фирмами-партнерами; технология туристского обслуживания.	1 з.е.	Отчет о прохождении практики
<b>Тема 5. Изучение социальных технологий на предприятии:</b> социальная поддержка сотрудников	0,5 з.е.	Отчет о прохождении

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

предприятия; социальная направленность в работе с клиентами.		практики
<b>Тема 6. Особенности менеджмента организаций сферы сервиса:</b> изучение и анализ организационной структуры базы практики (основные отделы, их кадровый состав и сфера деятельности) и управленческих отношений. Изучение основ технологий обслуживания в туризме.	1 з.е.	Отчет прохождении практики 0
<b>Тема 7. Реклама на предприятиях сервиса:</b> наблюдение и анализ рекламной деятельности предприятия сервиса (качество рекламной продукции, способы распространения рекламы). Анализ эффективности рекламы товаров и услуг предприятия сервиса. Эффективность рекламной кампании туристского предприятия.	1 з.е.	Отчет прохождении практики 0
<b>Тема 8. Технологии обслуживания клиентов туристских предприятий и сферы гостеприимства:</b> разработка нового туристского продукта или услуги. Оценка экономической эффективности. Культура обслуживания клиентов. Преодоление коммуникационных барьеров в общении с потребителями.	1 з.е.	Отчет прохождении практики 0

## 7. Форма контроля и оценка результатов практики

Студенту следует регулярно информировать методиста от кафедры экономики и сервиса о ходе прохождения учебной практики и консультироваться по вызывающим затруднение вопросам.

Документы, необходимые для аттестации практиканта:

- оценочный лист (выдается отделом практики на установочной конференции и заполняется ведущим специалистом в конце практики);
- отчет о прохождении учебной практики.

По итогам практики студенты готовят отчет по стандартной схеме (введение; основная часть, включающая описание исследования; заключение; библиографический список, приложения) (см. приложение В).

При проверке отчета учитывается качество его выполнения:

- соответствие структуры отчета обязательному и индивидуальному заданиям;
- полнота раскрытия темы;
- объем и качество исследуемых источников и литературы;
- правильность оформления библиографического списка и работы в целом.

На итоговой конференции каждый студент выступает с сообщением по отчету. Защита отчета проводится публично в присутствии студенческой группы. Процедура защиты отчета предусматривает доклад (5-7 минут) и ответы на вопросы по существу отчета.

По итогам защиты отчета производится оценка результатов практики руководителем практики от кафедры экономики и сервиса. После защиты отчета руководитель практики подписывает его и принимает решение об оценке за практику:

«отлично» выставляется, если студент демонстрирует всестороннее и глубокое знание основной литературы и знаком с дополнительной, умеет применять теоретические знания в анализе и решении практических задач, своевременно выполнял задания и

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

представлял промежуточную отчетность, предусмотренную программой, подошел к написанию и оформлению отчета творчески и осознанно, при соблюдении необходимых требований, и защитил его в установленные сроки;

**«хорошо»** выставляется, если студент четко знает основную литературу, полностью и своевременно выполнил все задания, предусмотренные формами текущего контроля, ясно и доступно, в полном соответствии с требованиями, изложил в отчете материалы практики и защитил отчет в установленные сроки;

**«удовлетворительно»** выставляется студенту, если он ознакомился с основной литературой, выполнил задания, предусмотренные формами текущего контроля, написал и оформил отчет, при соблюдении необходимых требований, и защитил его в установленные сроки;

**«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он без уважительной причины не выполнил задания, предусмотренные формами текущего контроля, либо не подготовил отчет, в котором соблюдены необходимые требования, либо не защитил его в установленные сроки.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине (например, по причине болезни), направляются на практику повторно. Студенты, не выполнившие программу практики по неуважительной причине и получившие по результатам практики оценку «неудовлетворительно», подлежат отчислению из университета за академическую неуспеваемость.

## 8. Организация самостоятельной работы студентов практики

Индивидуальное задание определяется для каждого студента совместно с руководителем / методистом практики от кафедры. Индивидуальное задание выдается на установочной конференции о прохождении практики.

Основные виды самостоятельной работы студента-практиканта – индивидуальное задание (ПРИЛОЖЕНИЕ Г).

### *Примерные направления для изучения во время практики:*

1. Изучить и дать оценку типу организационной структуры управления предприятия, оформить её в схему.
2. Изучить особенности управления в процессе оказания услуг, мероприятия, рекомендуемые руководством с целью повышения эффективности обслуживания и формирования приверженного клиента.
3. Изучить и дать характеристику мероприятий первого и второго поколения, проводимых сервисным предприятием с целью повышения культуры обслуживания клиентов, отметить в характеристике предприятия.
4. Изучить и дать характеристику коммуникаций специалиста сервиса и туризма (студент-практикант) и клиента в процессе производства и реализации туристских услуг предприятия. В случае выявления коммуникационных барьеров, выявить причины их возникновения и мероприятия по устранению и предупреждению.
5. Изучить и дать характеристику рекламной деятельности туристского предприятия, отметить в характеристике предприятия.
6. Провести сегментацию клиентуры по целям поездок, устойчивость клиентуры, потенциальные возможности расширения клиентуры).
7. Ознакомиться с фирмами-партнерами (по визовой поддержке, транспорту, страхованию, по средствам размещения и питания и др.).
8. Изучить работу конкретных отделов предприятия.

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

## **9. Учебно-методическое, информационное и материально-техническое обеспечение практики**

1. Васильева, Л. А. PR в гостиничном бизнесе : учебное пособие / Л. А. Васильева. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 66 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39113.html> (дата обращения: 12.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Жданова, Т. С. Технологии продаж и продвижения турпродукта : учебное пособие для ССУЗов / Т. С. Жданова, В. О. Корионова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 97 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html> (дата обращения: 26.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Исмаев, Д. К. Организация въездного туризма в Российскую Федерацию : учебное пособие / Д. К. Исмаев. — Москва : Книгодел, МАТГР, 2009. — 152 с. — ISBN 978-5-9659-0039-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/3771.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Крепс, Т. В. Организация экскурсионного обслуживания в туристской деятельности : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Туризм» / Т. В. Крепс. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 99 с. — ISBN 978-5-93926-331-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81859.html> (дата обращения: 23.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
6. Куприна, Л. Е. Технология разработки туристских маршрутов : учебное пособие / Л. Е. Куприна. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 155 с. — ISBN 978-5-4497-0081-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83280.html> (дата обращения: 26.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
7. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 252 с. — 978-5-394-02707-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>
8. Мглинец, А. И. Технология приготовления ресторанной продукции : учебное пособие / А. И. Мглинец. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2018. — 208 с. — ISBN 978-5-6040327-6-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75698.html> (дата обращения: 20.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

9. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> (дата обращения: 16.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
10. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
11. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. Н. Костюченко, Н. Ю. Ермакова, Ю. В. Орел [и др.]. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. — 138 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html> (дата обращения: 23.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
12. Петелин, В. Г. Основы менеджмента выставочной деятельности : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (060000), специальностям «Коммерция» (351300) и «Реклама» (350400) / В. Г. Петелин. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 447 с. — ISBN 5-238-00935-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81815.html> (дата обращения: 22.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
13. Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81705.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
14. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 176 с. — ISBN 978-5-394-02315-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/57230.html> (дата обращения: 30.09.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
15. Семенова, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / Л. В. Семенова, С. В. Корнеевец, И. И. Драгилева. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 205 с. — ISBN 978-5-394-02545-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75217.html> (дата обращения: 25.12.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
16. Сулейманова, Г. В. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие / Г. В. Сулейманова. — Казань : Казанский национальный

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

- исследовательский технологический университет, 2015. — 251 с. — ISBN 978-5-7882-1796-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/62313.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
17. Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности : учебник / Р. И. Сухов. — Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. — 267 с. — ISBN 978-5-9275-2003-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/78686.html> (дата обращения: 25.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
18. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. — 7-е изд. — Москва : Дашков и К, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-394-03326-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85164.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
19. Цидина, Т. Д. История и теория анимации : лекции / Т. Д. Цидина. — Челябинск : Челябинский государственный институт культуры, 2018. — 152 с. — ISBN 978-5-94839-665-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87220.html> (дата обращения: 18.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

#### Периодические издания (профессиональные журналы):

1. «Современные проблемы сервиса и туризма»
2. «Изобретения стран мира»
3. «Вестник национальной академии туризма»
4. «Информационные системы и технологии»
5. «Гостиничное дело» «Корпоративная культура»
6. «Современные проблемы сервиса и туризма»
7. «Сервис plus»
8. «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»
9. «Сервис в России и за рубежом»
10. «Отель»
11. «Гостиницы и рестораны»
12. «Гостиничное дело»
13. «Стандарт 5 звезд»
14. «Пять звезд»
15. Информационный справочник «Санаторно-курортное лечение»
16. «Курортные ведомости»
17. «Современный ресторан»
18. «Общепит. Бизнес и искусство»
19. «Ресторатор»
20. «Турбизнес»
21. «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
22. «Вестник РАТА» – электронный журнал

#### Интернет-ресурсы

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

	<i>Название электронного ресурса</i>	<i>Используемый для работы адрес</i>
1	Научная электронная библиотека – eLibrary	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>
2	Сайт научной библиотеки КамГУ им. Витуса Беринга	<a href="http://bibl.kamgpu.ru">bibl.kamgpu.ru</a>
3	Образовательная платформа ЭБС ЮРАЙТ	<a href="http://www.biblio-online.ru">www.biblio-online.ru</a>
4	Электронная библиотека – IPRBOOKS	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>
5	Электронный каталог научной библиотеки КамГУ им. Витуса Беринга	<a href="http://bibl.kamgpu.ru/index.php/elresonlin">http:// bibl.kamgpu.ru/index.php/elresonlin.</a>
6	Справочно-информационная система «Консультант»	<a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>

Электронные ресурсы по гостиничному делу:

1.	<a href="http://www.frontdesk.ru/">http://www.frontdesk.ru/</a>	Сайт Сообщества профессионалов гостиничного бизнеса.
2.	<a href="http://www.hospitality.ru/">http://www.hospitality.ru/</a>	Сайт для профессионалов индустрии гостеприимства.
3.	<a href="http://www.hrs.ru/">http://www.hrs.ru/</a>	Системы для гостиниц и ресторанов «Фидэлио»
4.	<a href="http://www.h-l.ru/">http://www.h-l.ru/</a>	Сайт о гостиничном бизнесе и гостиничных технологиях.
5.	<a href="http://www.hotelline.ru/">http://www.hotelline.ru/</a>	Портал гостиничного бизнеса, совместно с журналом «Отель».
6.	<a href="http://www.hotelnews.ru/">http://www.hotelnews.ru/</a>	Информационный сайт о гостиничном бизнесе.
7.	<a href="http://www.moshotel.ru/">http://www.moshotel.ru/</a>	Гостиничное хозяйство. Управление делами мэра и Правительства Москвы.
8.	<a href="http://www.nw-consulting.ru/">http://www.nw-consulting.ru/</a>	Сайт консалтинговой компании в индустрии гостеприимства «Норд Вест Колсалтинг»
9.	<a href="http://www.pir.ru/">http://www.pir.ru/</a>	Сайт международной выставки «Пир».
10.	<a href="http://www.prohotel.ru/">http://www.prohotel.ru/</a>	Портал про гостиничный бизнес.
11.	<a href="http://prootel.ru/">http://prootel.ru/</a>	Сайт для профессионалов гостиничного бизнеса.
12.	<a href="http://www.reservation.ru/">http://www.reservation.ru/</a>	Система бронирования гостиниц.
13.	<a href="http://www.rha.ru/">http://www.rha.ru/</a>	Сайт Российской гостиничной ассоциации.
14.	<a href="http://www.s-hotel.ru/">http://www.s-hotel.ru/</a>	Справочник гостиниц, система бронирования.
15.	<a href="http://www.super-hotel.ru/">http://www.super-hotel.ru/</a>	Все об отелях гостиничном бизнесе.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Отчетная документация студента-практиканта

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

### Требования к отчету о прохождении учебной практики

Основная цель составления отчета по практике – показать умения студента:

- использовать полученные знания по общепрофессиональным и специальным дисциплинам в практической деятельности;
- систематизировать, анализировать и обобщать информацию о деятельности организации;
- использовать компьютерную технику при решении задач прохождения практики.

План отчета составляется в форме, которая соответствует данной программе учебной практики.

*Требования к структуре отчёта.*

Материал отчета располагается в следующем порядке:

1. Титульный лист. (см. ПРИЛОЖЕНИЕ Б)
2. Содержание (см. ПРИЛОЖЕНИЕ В)
3. Введение
4. Основная часть
5. Заключение
6. Библиографический список (см. ПРИЛОЖЕНИЕ Г)
7. Приложение (приложения).

**Титульный лист** является первой страницей отчета и заполняется по строго определенным правилам (через программу «НОРМОКОНТРОЛЬ»).

**Содержание** размещается сразу после титульного листа, где приводятся все заголовки работы и указываются страницы, на которых они помещены.

Название заголовков глав, пунктов в содержании перечисляются в той же последовательности и в тех же формулировках, что и в тексте отчета. Сокращать или давать их в другой формулировке, последовательности по сравнению с заголовками в тексте нельзя. Заголовки глав и пунктов не должны сливаться с цифрами, указывающими страницы размещения соответствующих частей.

Во **введении** указываются место и сроки прохождения практики; цель и задачи практики; основные документы, которые были изучены в процессе прохождения практики; использованные методы исследования.

**Основная часть** отчёта состоит из нескольких разделов.

Структура первой главы должна включать пять параграфов:

- структура и функции организации;
- нормативные правовые основы деятельности/организационно-распорядительная документация структурного подразделения организации;
- виды деятельности и ассортимент услуг предприятия;
- анализ одного вида деятельности организации в соответствии с индивидуальным заданием (ПРИЛОЖЕНИЕ Д);
- деятельность практиканта (основные виды деятельности, которые выполнял студент).

В **заключительной части** отчёта необходимо обобщить собранные материалы и раскрыть основные вопросы и направления, которыми занимался студент на практике. В этой части работы даётся последовательное, логически стройное изложение полученных итогов и их соотношения с общей целью и конкретными задачами, поставленными и сформулированными во введении.



ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

После заключения помещают *библиографический список*, который должен содержать не менее 10 источников, используемых студентом для выполнения заданий по практике. В отчете указываются трудности и проблемы, которые возникали при прохождении практики, возможность их решения.

*Приложение* – часть отчета, в которую могут входить документы, касающиеся работы организации, графики, таблицы, схемы для лучшего понимания и иллюстрации основного текста, которые отражают и подтверждают полученные результаты и обосновывают сформулированные выводы.

Объем отчета (без приложений) – 15-20 страниц.

Черновик отчёта студент-практикант должен представить для проверки методисту практики на кафедре экономики и сервиса не позднее 2 (двух) рабочих дней после окончания практики в печатной и электронной формах.

Окончательный вариант отчета (в печатной и электронной формах) сдается на кафедру экономики и сервиса не позднее, чем через 7 (семь) рабочих дней после окончания практики.

*Оформление текстового материала отчёта.*

Текст отчета оформляется в соответствии с методическими указаниями по оформлению письменных работ кафедры экономики и сервиса.

Текстовая часть работы должна быть напечатана на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297мм).

Основные параметры печати:

- ориентация текста книжная (лист располагается вертикально);
- размеры полей: правое – 15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм, левое – 30 мм;
- шрифт – Times New Roman, начертание – обычное, размер – 14 пт;
- цвет шрифта – черный;
- выравнивание текста – по ширине;
- межстрочный интервал – 1,5;
- красная (первая) строка (абзацный отступ) – 1,25 см.

Номера страниц проставляются в середине нижнего поля листа, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы. Точка в номере страницы не ставится. Титульный лист включается в общую нумерацию страниц, но номер страницы на нём не проставляется. Нумерация начинается со второй страницы – «СОДЕРЖАНИЕ». Номер страницы (2) проставляется в центре нижней части листа, размер шрифта – 14, это первый пронумерованный лист.

Структурные элементы отчёта (ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ, БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК, ПРИЛОЖЕНИЯ) и каждая новая глава начинаются с новой страницы и отделяются от предыдущего текста с помощью команды «Разрыв страницы» – клавиши [Ctrl +Enter].

Не допускается отделение текста для переноса на другую страницу посредством многократного повторения команды Enter.

Ссылка в тексте работы приводится в виде номера и страницы, заключенных в квадратные скобки, и соответствующих номеру и странице источника, приведенного в библиографическом списке, например: [10, 55], что означает: 10 источник, 55 страница.

*Требования к составлению библиографического списка.*

Использованные в процессе работы специальные литературные источники указываются в конце отчета перед приложением.

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

Библиографический список дается нумерованным алфавитным списком. Список адресов серверов Internet указывается после литературных источников. Библиографический список оформляется по ГОСТу Р 7.0.5 – 2008 «Библиографическая ссылка», с полным наименованием книги или статьи и количественной характеристикой источников (для книги – общее количество страниц, для статьи или главы – страницы, на которых она помещена).

Список составляется по следующим правилам:

1. Сначала приводятся по значимости (уровню принятия) все нормативные правовые документы, организационно-распорядительная документация, потом в алфавитном порядке фамилии авторов всех работ на русском языке – как отечественных, так и иностранных, если это переведенные работы. В библиографическом списке ставятся порядковые номера.
2. Работы одного автора располагаются в хронологической последовательности (по году издания).
3. Каждую работу пишут с новой строки как абзац, отступив на 5 знаков или на интервал табулятора от левого края текста.

В списке должен выдерживаться единый тип библиографического описания всех работ.

#### *Оформление приложения.*

Вспомогательный материал выносится в приложения. Объем приложений не ограничивается, поэтому основной листаж можно регулировать за счет переноса иллюстративного материала в приложения или из приложений. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием в правой её части слова ПРИЛОЖЕНИЕ. Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой. Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова ПРИЛОЖЕНИЕ следует буква, обозначающая его последовательность.

Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. Текст каждого приложения, при необходимости, может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

№ вход. \_\_\_\_\_

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

201\_ -201\_ учебный год

Кафедра экономики и сервиса

**О Т Ч Е Т**

о прохождении учебной практики

Выполнил студент  
социально-экономического факультета  
направления подготовки «Сервис»,  
профиль «Социально-культурный  
сервис»  
очной формы обучения  
3 курс, Сб-1\_ группа  
Иванов Иван Иванович

Руководитель практики:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Петропавловск-Камчатский  
2017

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. Общая характеристика организации	5
2. Характеристика управленческой структуры организации	5
3. Нормативные правовые основы деятельности	7
4. Анализ ассортимента услуг предприятия	
5. <i>Анализ предмета изучения в соответствии с индивидуальным заданием</i>	9
6. Деятельность практиканта	
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	29
ПРИЛОЖЕНИЯ	31

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

### Примеры оформления библиографического списка

#### *Описание нормативно-правовых актов органов законодательной и исполнительной власти*

1. О государственной гражданской службе Российской Федерации: федер. закон РФ от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ [Электронный ресурс] // Информационно-правовая система КонсультантПлюс.

2. Уголовный кодекс Российской Федерации: федер. закон: принят Гос. Думой 24 мая 1996г. [по сост. на 15 марта 2012 г.]. – Новосибирск: СГУ, 2012. – 191 с.

#### *Описание книг одного-трех авторов*

3. Орешин В. П. Система государственного и муниципального управления: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Гос. и муницип. управление». – М.: ИНФРА-М, 2010. – 319 с.

#### *Описание книг четырех и более авторов, сборников*

4. Основы теории коммуникации: учебник / М.А. Василик, М.С. Вершинин, В.А. Павлов [и др.] / под ред. проф. М.А. Василика. – М.: Гардарики, 2006. – 615 с.

5. Проблемы развития атомной энергетики регионалов Урала и Западной Сибири: тез. докл. науч.-практ. конф., 10 дек. 1998г., Тюмень. – Тюмень: Тюмен. гос ун-т, 1998. – 78 с.

6. Исследование станков и инструментов для обработки сложных поверхностей: межвуз. сб. науч. тр. / Саратов. гос. техн. ун-т; под ред. Б.М. Бржовского. – Саратов: СГТУ, 1998. – 199 с.

#### *Описание статьи из периодического издания, сборника*

7. Мирошкин П. Перспективы российского рынка речного туризма // Российское предпринимательство. – 2010.- № 7. Ч. 1. – С. 130-137.

8. Фрольченко С. Управление туристской деятельностью: особенности регионального подхода // Проблемы теории и практики управления. – 2010.-№ 9. – С. 43-49.

#### *Описание электронных ресурсов*

9. Голобоков А., Сабанина Е. Сможет ли камчатский туристический бренд стать мировым? [Электронный ресурс] // Сайт Российского совета по международным делам. – [2013]. – URL: [http://russiancouncil.ru/blogs/dvfu/?id\\_4=1228](http://russiancouncil.ru/blogs/dvfu/?id_4=1228)

(дата обращения: 25.04.2015).

10.Беляев Д.А. Об оценке эффективности информационных систем управления [Электронный ресурс] // Блог: Мемуары о будущем: персон. сайт Дмитрия Беляева. – [2012]. – URL: <http://bda-expert.com/2010/04/is-effekt-1> (дата обращения: 15.09.2012).

ОПОП	Редакция	СМК-ПП-В1.П2-2018
Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Социально-культурный сервис»		

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

2020 – 2021 учебный год

Кафедра экономики и сервиса

**Индивидуальное задание на прохождение производственной (преддипломной)  
практики студента**

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Тема выпускной квалификационной работы: \_\_\_\_\_

Перечень вопросов, подлежащих рассмотрению:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.  
(дата выдачи задания)

Руководитель выпускной квалификационной работы

\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

Руководитель практики \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

Индивидуальное задание получил « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_  
(подпись студента)