

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Зырянова Инна Станиславовна
Шаронова Елена Алексеевна**

Кафедра СГПИ филиал ПГНИУ - социальных и гуманитарных дисциплин

Авторы - составители: (СГПИ): Захаренко Григорий Николаевич

Программа учебной практики

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА ПО СЕРВИСУ

Код УМК 88044

Утверждено
Протокол №10
от «06» мая 2020 г.

Пермь, 2020

1. Вид практики, способ и форма проведения практики

Вид практики **учебная**

Тип практики **технологическая практика (получение навыков организации обслуживания во время прохождения туристского маршрута)**

Способ проведения практики **стационарная, выездная**

Форма (формы) проведения практики **дискретная**

2. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная практика « Учебная практика по сервису » входит в обязательную часть Блока « Б.2 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.01** Сервис

направленность Социально-культурный сервис

Цель практики :

знакомство и получение практических навыков в работе туристских сервисных организаций в регионах России.

Задачи практики :

- познакомить с работой туристских сервисных организаций разной направленности;
- научиться выполнять практические задания по обслуживанию туристской группы
- научиться давать характеристику деятельности предприятия/мероприятия и оценивать уровень его потребительского комфорта;
- научиться выделять основные структурные подразделения предприятия/ организационные вопросы мероприятия;
- сформировать представление о региональных особенностях организации работы сервисного предприятия/мероприятия;
- расширение культурного кругозора, закрепление исторических, культурологических, географических и специальных знаний.

3. Перечень планируемых результатов обучения

В результате прохождения практики **Учебная практика по сервису** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.01 Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

ПК.4 Способен осуществлять поиск необходимой информации об объектах сервисной инфраструктуры для удовлетворения потребностей клиентов

Индикаторы

ПК.4.1 Осуществляет поиск и обработку информации об объектах сервисной инфраструктуры

ПК.4.2 Определяет оптимальные варианты обслуживания с учетом требований организаторов туризма

4. Содержание и объем практики, формы отчетности

Учебная практика по сервису предполагает знакомство с сервисными туристскими организациями, на примере которых студент приобретает навыки обслуживания туристов.

Направления подготовки	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для прохождения практики	6
Объем практики (з.е.)	3
Объем практики (ак.час.)	108
Форма отчетности	Экзамен (6 триместр)

Примерный график прохождения практики

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
Организационное собрание		
42	Для подготовки маршрута и обеспечения жизнедеятельности туристской группы, студенты изучают территориальную структуру туризма регионов РФ, выбирают туристскую инфраструктуру, отрабатывают приемы бронирования и коммуникации с предприятиями сервиса	учебная аудитория СГПИ филиала ПГНИУ
Полевые исследования		
48	Студенты занимаются обслуживанием туристской группы по маршруту, знакомятся с предприятиями туристского сервиса. Изучают национальные особенности сервиса и традиций. В ходе маршрута выбирают транспортную логистику, организуют расселение по средствам размещения, групповое питание, проводят анимационную программу, осуществляют страхование группы на маршруте, ведут видео- и фото и информационное сопровождение.	Маршрут по территории РФ, утвержденный на заседании кафедры.
Защита отчета		
18	Проводится защита отчета в учебной аудитории. Выявляются все плюсы и минусы организации сервиса на маршруте и работы предприятий туристского сервиса. Формы проведения практики для лиц с ОВЗ и инвалидностью определяется с учетом особенностей психофизиологического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся. Возможны изменения временных рамок прохождения текущей промежуточной аттестации, а именно предусмотрено увеличение времени на подготовку и сдачу отчета по практике в пределах 1 академического часа.	1 Учебная аудитория СГПИ филиал ПГНИУ, оборудованная проектором. Для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью • предусмотрены альтернативные места проведения практики, индивидуально предусмотренные, с учетом рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии и пп ЛДПГ)

5. Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики

Основная

1. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544682>

2. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538377>

Дополнительная

1. Зырянов А. И., Зырянова И. С. Самостоятельные путешествия: маршрутное планирование / А. И. Зырянов, И. С. Зырянова. — Пермь: ПГНИУ, 2015. — 153 с. — Библиогр.: с. 153 <https://elis.psu.ru/node/583773>

2. Цой, М. Е. Маркетинговые исследования. Ч.1. Направления и методы маркетинговых исследований : учебное пособие в 3 частях / М. Е. Цой, В. Ю. Щеколдин. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 67 с. — ISBN 978-5-7782-3636-3 (ч. 1), 978-5-7782-3635-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/91229.html>

3. Шабашова, Л. А. Маркетинговые исследования : учебное пособие / Л. А. Шабашова. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2019. — 160 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/89492.html>

4. Морозова, Н. С. Менеджмент, маркетинг и реклама гостиничного предприятия : учебник для среднего профессионального образования / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15264-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/544660>

6. Перечень ресурсов сети «Интернет», требуемых для проведения практики

При прохождении практики требуется использование следующих ресурсов сети «Интернет» :

<http://www.rzd.ru/> РЖД

booking.ru Бронирование размещения

tvil.ru Бронирование размещения

ostrovok.ru Бронирование размещения

www.skyscanner.ru Бронирование авиабилетов

<https://www.russiatourism.ru/> Ростуризм

<https://base.garant.ru/72176678/> Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

Образовательный процесс по практике **Учебная практика по сервису** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);

- доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Интернет - сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, интернет почта, сервисы онлайн-конференций и т.д.)

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения:

ПО: ОС Microsoft Windows (предустановленная версия - OEM или версия согласно лицензионным соглашениям); пакет офисных приложений Microsoft Office (версия согласно лицензионным соглашениям); Kaspersky Endpoint Security for Business, Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

Специального программного обеспечения не требуется.

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**)

При организации дистанционной работы и проведения занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>)

8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Учебная аудитория для проведения групповых индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Основное оборудование: специализированная мебель, меловая доска, ноутбук, проектор, экран.

Учебно-наглядные пособия и демонстрационное оборудование не требуется.

Помещение научной библиотеки СГПИ филиал ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся.

Помещение научной библиотеки СГПИ филиал ПГНИУ, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ПГНИУ.

Основное оборудование: специализированная мебель, меловая доска, проектор, экран, ноутбуки, телевизор. ПО: ОС Microsoft Windows (предустановленная версия - OEM или версия согласно лицензионным соглашениям), пакет офисных приложений Microsoft Office (версия согласно лицензионным соглашениям), Kaspersky Endpoint Security for Business, Справочно-правовая система "КонсультантПлюс", Яндекс.Браузер (свободно распространяемое ПО) и/или Google Chrome (свободно распространяемое ПО); ОС «Альт Образование».

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

ОБЯЗАТЕЛЬНО:

1. ПАСПОРТ
2. СТУДЕНЧЕСКИЙ БИЛЕТ
3. МЕДИЦИНСКИЙ ПОЛИС
4. ЕДА В ДОРОГУ
5. ПЕРСОНАЛЬНАЯ АПТЕКА (При хронических заболеваниях возьмите те лекарства, которые вам прописал врач, а также от головной боли, обезболивающие, от расстройства желудка, от спазмов, бактерицидный пластырь, от укачивания)
6. КОНТАКТЫ людей (организаций) с которыми вы договаривались

ЖЕЛАТЕЛЬНО:

1. Чемодан (рюкзак, сумка) размеры смотрите на сайте Победы
2. Небольшой рюкзак (сумка)
3. ТЕЛЕФОН + ЗАРЯДКА
4. Полотенце
5. Купальник
6. Шорты
7. Футболки
8. Нижнее белье
9. Носки
10. Ветровка
11. Толстовка
12. Кепка
13. Сланцы
14. Кроссовки (туфли) удобные
15. Длинные брюки и рубашка с длинным рукавом из хлопка от солнца
16. Средство от загара
17. Бальзам для губ с УФ-защитой
18. Зонт
19. Очки
20. Расческа

21. Блокнот и ручка
22. Наручные часы
23. Фумигатор
24. Тройник в розетку
25. Средства гигиены

Для выхода на практику каждому студенту необходимо иметь медицинский допуск, который включает в себя вакцинацию от клещевого энцефалита и дифтерии, флюорографическое обследование, а также не иметь показаний по состоянию здоровья (выявляется при прохождении медосмотра и индивидуальных беседах с руководителем практики). Медицинский допуск до практики должен быть получен каждым студентом за 1 месяц до начала практики. Медицинский допуск до практики осуществляет медпункт университета. Студент должен пройти инструктаж по технике безопасности во время полевых практик до выхода на практику (с обязательной отметкой в контрольных листах инструктажа студентов по охране труда и журнале регистрации инструктажа по охране труда при прохождении практики), а также по пути к месту начала маршрута, и во время прохождения практики – на усмотрение руководителя практики. Во время прохождения практики студент должен беспрекословно слушаться руководителя практики, соблюдать меры безопасности, правила внутреннего распорядка и другие нормативные акты, имеющие отношение к полевым выездам.

Студент должен лично посетить организационное собрание по практике и получить задание, рекомендации по подбору индивидуального снаряжения и порядку организации питания, указания по написанию отчета и форме проведения промежуточной аттестации, а также ознакомиться с рекомендованной литературой перед выездом на полевую часть практики и подготовить продукты по списку (выдается руководителем) и индивидуальное снаряжение.

Студент самостоятельно обеспечивает себя необходимыми индивидуальными средствами защиты и личным (индивидуальным) снаряжением (согласно озвученному перечню) при необходимости консультируясь с преподавателями и руководителями практики.

В течении 3-х дней после возвращения в университет, каждый студент обязан заполнить и сдать в бухгалтерию ПГНИУ необходимые документы, свидетельствующие о его нахождении на практике (авансовый отчет, командировочное удостоверение, проездные билеты, документы о проживании и пр.). Студентам, имеющим противопоказания (или иные причины) к прохождению выездной практики (в полевых условиях), предоставляется возможность прохождения стационарной практики по альтернативному варианту в установленные графиком учебного процесса сроки. Основанием для прохождения практики по альтернативному варианту могут быть документы, объясняющие причину отказа или невозможности прохождения практики по основному варианту (медицинские документы, подтвержденные медицинским пунктом ПГНИУ, заявление от родителей и прочие обстоятельства). Прохождение практики по альтернативному варианту возможно с разрешения заведующего кафедрой и декана географического факультета и оформления соответствующих документов (распоряжения деканата географического факультета и пр.) не менее чем за 2 недели до начала практики. Задание альтернативного варианта практики не предусматривает выезд студента за пределы городской черты. Студенты, имеющие объективные причины для отказа от выездной маршрутной практики, получают задание по альтернативному варианту практики.

Необходимо выбрать по одному предприятию из предложенных сфер деятельности. Выбор каждого предприятия должен быть обоснован (почему выбран).

Посетить выбранные предприятия лично, используя метод «тайного гостя» или наблюдения. Сделать 2-5 фотографий, отражающих специфику предприятия, сферу предоставляемых услуг, работу с клиентами и пр.

Составить характеристику предприятия в виде паспорта объекта (по плану) и вывод об уровне предоставления услуг.

План составления паспорта объекта:

- название, нормативно правовая форма (государственной регистрации);
- сфера деятельности предприятия;
- местоположение (адрес, описание здания, удобства поиска и идентификации предприятия, специфика организаций, расположенных по-соседству).
- транспортная доступность (наличие дороги и ее уровень, транспорт, парковка).
- контактная информация (телефоны, электронная почта, интернет источники (сайт, группы и пр.), режим работы).
- фактор известности (отношение местного населения к данному предприятию (отзывы в сети Интернет, экспресс-опрос населения), виды рекламы);
- услуги предприятия (наименование, краткая характеристика, форма и способ предоставления услуг);
- работа сотрудников контактной зоны (общение, внешний вид и пр.);
- интерьер контактной зоны (размеры и вместимость помещения, цветовая гамма, эстетическое, музыкальное, световое оформление и дизайн и пр.)
- элементы корпоративной культуры (фирменный логотип, униформа сотрудников и др.).
- клиенты (возраст, пол, социальная категория, сфера занятости, уровень образования, возможные латентные мотивы к посещению и т.д.);
- обоснование выбора предприятия для характеристики.

В выводе необходимо отразить удобство расположения предприятия или особенности этого расположения в связи со спецификой оказываемых услуг или контингента клиентов, удобство режима работы, деятельность по привлечению клиентов, особенности или уникальность предоставляемых услуг, уровень обслуживания клиентов, комфортность пребывания, составить портрет потенциального клиента. Описать возможности предприятия в качестве туристско-рекреационного объекта, представляющего интерес для гостей города.

Отчет составляется по правилам оформления отчетов по требованиям кафедры туризма ПГНИУ.

При выполнении отчёта рекомендуется придерживаться следующей структуры:

ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ:

- 1.1. состав группы (ФИО, должность и обязанности во время путешествия);
- 1.2. описание маршрута путешествия: нитка маршрута, протяженность, карта со схемой маршрута местами ночёвок;
- 1.3. описание снаряжения (индивидуальное, групповое);
- 1.4. транспортировка к месту начала маршрута и обратно, возможности досрочного выезда с маршрута, пункты остановки);
- 1.5. График движения по дням (оформляется в виде таблицы: дни пути, дата, участок пути, протяженность в км, чистое ходовое время, определяющие препятствия на маршруте, метеоусловия, по возможности координаты ночёвок).
- 1.6. Характеристика препятствий на пройденном маршруте и техника их преодоления.
- 1.7. Состав походного меню на каждый день и особенности приготовления пищи.
- 1.8. Потенциально опасные участки (явления) на маршруте и обеспечение безопасности.
- 1.9. Психологическое состояние группы во время путешествия (результаты анкетирования/опроса и диаграмма по дням).
- 1.10. Итоги, выводы и рекомендации по пройденному маршруту.

2. ОПИСАНИЕ РАЙОНА ПУТЕШЕСТВИЯ:

- 2.1. Общие сведения о районе путешествия (физико-географическое положение);
- 2.2. Геологическое строение и рельеф (высоты);

2.3. Климат и внутренние воды;

2.4. Растительность и животный мир;

2.5. Населенные пункты (история заселения, население, экономика);

2.6. Мифы и легенды территории.

3. **ТУРИСТСКАЯ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ ТЕРРИТОРИИ** (перспективы её развития, выводы об обеспеченности территории туристскими ресурсами, проблемах и перспективах её использования в целях активного туризма, пройденном маршруте, его пригодности для нужд организованного и самостоятельного туризма, особенности и сложности анимации на маршруте, рекомендации касательно сервисной составляющей на маршрутах активного туризма подобного типа).

4. **ДНЕВНИК ПУТЕШЕСТВИЯ.** Оригинальный дневник практики, заполненный на маршруте, вкладывается в отчет. В дневнике описываются мероприятия и события каждого дня, например: перемещение группы, пройденную дистанцию, препятствия и пришествия, настроение в группе, меню, учебные и анимационные мероприятия, индивидуальные и коллективные впечатления и пр.

5. **СТАЦИОНАРНАЯ ПРАКТИКА.** Данный раздел выполняется студентами определившие данный вид практики.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЕ

Отчет оформляется оригинальными фотографиями с маршрута в соответствии с требованиями принятыми на кафедре туризма.

Общий объем отчета: 35-45 стр.,

Шрифт: 14; название шрифта Times New Roman, ориентация листа книжная, интервал 1,5;

Поля страницы: слева – 3 см., справа – 1 см., сверху 1,5 см., снизу – 2 см.

Красная строка: 1,25 см. Нумерация страниц сверху справа (на титульном листе нумерации нет).

Ссылки в основном тексте на использованные источники ставятся в [5] с номером под которым стоит данный источник в списке использованных источников и ТОЧКА после ссылки.

Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.

Индикаторы и критерии их оценивания

ПК.4

Способен осуществлять поиск необходимой информации об объектах сервисной инфраструктуры для удовлетворения потребностей клиентов

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
ПК.4.1 Осуществляет поиск и обработку информации об объектах сервисной инфраструктуры	Выбор и бронирование объектов туристской инфраструктуры для обеспечения выездной учебной практики	Неудовлетворительно Не знает туристскую структуру регионов, основные туристские объекты и виды туризма Не умеет применять эти знания для составления логичного маршрута практики Удовлетворительно Не достаточно знает основные туристские объекты и виды туризма для выбора объектов посещения и анализа. Не умеет применять эти знания для составления логичного маршрута практики Хорошо Знает основные туристские объекты и виды туризма Умеет применять эти знания для составления маршрута, но испытывает затруднения с логистикой маршрута. Отлично Знает туристскую структуру регионов, основные туристские объекты и виды туризма Умеет применять эти знания для составления логичного маршрута практики
ПК.4.2 Определяет оптимальные варианты обслуживания с учетом требований организаторов туризма	Обеспечение выездной практики транспортом, средствами проживания, питания.	Неудовлетворительно Не умеет применять теоретические знания для анализа работы объектов сервиса. Не способен организовать бронирование транспорта, средств проживания, питания по маршруту практики.

		Удовлетворительно Не умеет применять теоретические знания для анализа работы объектов сервиса. Способен организовать бронирование транспорта, средств проживания, питания по маршруту практики, но работают не заинтересованно. Хорошо Не достаточно умеет применять теоретические знания для анализа работы объектов сервиса. Способен организовать бронирование транспорта, средств проживания, питания по маршруту практики. Отлично Умеет применять теоретические знания для анализа работы объектов сервиса. Способен организовать бронирование транспорта, средств проживания, питания по маршруту практики.
ПК.4.1 Осуществляет поиск и обработку информации об объектах сервисной инфраструктуры	Составление отчета по учебной практике, применяя теоретические знания и практические навыки.	Неудовлетворительно Не владеет теоретическими и практическими знаниями для составления отчета по прохождению учебной практики. Удовлетворительно Не владеет теоретическими знаниями, но применяет практические навыки для составления отчета по прохождению учебной практики. Хорошо Владеет теоретическими и практическими знаниями для составления отчета по прохождению учебной практики, но работает не заинтересованно. Отлично Владеет теоретическими и практическими знаниями для составления отчета по прохождению учебной практики.

Оценочные средства

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации :

Показатели оценивания

Студент демонстрирует отсутствие каких-либо знаний и умений в определении сервисных подходов по подготовке к полевым работам, а также определения ресурсов и средств для реализации поставленных целей практики. Не знает основные принципы организации культурно-массовых мероприятий в активном туризме, т.е. не знает как происходит подготовка группы к выходу на маршрут, не может работать со снаряжением и оборудованием на маршруте, не понимает распределение и выполнение функциональных обязанностей в группе, не знает как и чем завлечь участников группы в ходе прохождения по маршруту. Не владеет навыками жизнеобеспечения туристской группы в природной среде. Не владеет основами тактики безопасного прохождения (посещения) потенциально опасных природных и техногенных объектов в пределах маршрута. Не способен обеспечить соблюдение экологических и этических норм при нахождении на маршруте. Не знает и не умеет применять современные технические средства и способы описания организации спортивно-оздоровительных мероприятий в активном туризме с учетом требований безопасности и экологических норм для формирования выводов и обоснований по результатам пройденной практики. Не соответствует отчету об учебной практике по сервису в туризме требованиям по оформлению и содержанию. Не владеет достаточным набором материала для создания карты-схемы маршрута. Не способен представить наглядное изображение маршрута практики (организации быта и учебных занятий, техники преодоления различных препятствий, природных условий) в виде стенгазеты. Формы проведения практики для лиц с ОВЗ и инвалидностью определяются с учетом особенностей психофизиологического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся. Возможны изменения временных рамок прохождения текущей промежуточной аттестации, а именно предусмотрено увеличение времени на подготовку и сдачу отчета по практике.	Неудовлетворительно
--	----------------------------