

## АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

(ознакомительная практика)

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

### 1. Место в структуре ОПОП

Данный раздел относится к блоку 2 «Практики» учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

2. **Цель практики** – ознакомление с основными видами и направлениями работ в сфере гостеприимства, а также получения первичных профессиональных умений и навыков.

К основным задачами учебной практики относят: 1) формирование у студентов представление об основных направлениях работы в сфере гостеприимства; 2) приобретение навыков общения с клиентами и гостями; 3) приобретение опыта работы в коллективе.

### 3. Требования к результатам освоения содержания практики

В соответствии с ФГОС ВО, учебная практика направлена на получение первичных профессиональных умений и навыков и формирование компонентов компетенций:

Универсальные: *УК-1, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8*

Общепрофессиональные: *ОПК-3, ОПК-4*

#### Ожидаемые результаты:

После прохождения учебной практики студенты должны **знать**:

- имеет представление о единстве и многообразии мира и месте в нем человека;
- приемы и методы сбора, накопления, обработки, передачи и распространения информации;
- сущность категории «услуга», свойства услуг, основные подходы к классификации услуг;
- основные направления и перспективы развития сферы сервиса, принципы современного сервиса; роль гостиничного дела в системе социально-культурного сервиса, основные направления работы в сфере гостеприимства;
- основные подходы к определению качества услуг, модели качества услуг, критерии оценки качества услуг;
- функциональные обязанности и нравственно-этические нормы деятельности специалистов сферы обслуживания; формы организации своего рабочего и свободного времени для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности;
- типы и стратегии взаимодействия в профессиональном общении; сущность стратегии сотрудничества; основы взаимодействия в команде; основы психологии малых групп, межгрупповых отношений и взаимодействий;
- основные категории психологии личности и психологии поведения; базовые характеристики личности; структуру личности; теорию мотивации поведения и деятельности, психической регуляции поведения и деятельности; особенности поведения различных категорий людей;
- правила техники безопасности и правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения.

После прохождения учебной практики студенты должны **уметь**:

- актуализировать полученные знания на практике, проводить сравнительный анализ теории гостиничного дела с практикой;
- вести беседу с представителями учреждения, анализировать, интерпретировать, обобщать и фиксировать в дневнике полученные сведения об объекте практики;
- наблюдать и вычленять типичные характеристики различных категорий граждан, нуждающихся в удовлетворении их социально-культурных потребностей;
- вступать в продуктивное общение с клиентом;
- владеть собой, осуществлять самоконтроль и саморефлексию;
- составлять индивидуальный план работы, а также отражать результаты практики, впечатления и полученные сведения в отчетной документации;

После прохождения учебной практики студенты должны **владеть**:

- технологиями профессиональной саморефлексии;
  - навыками эффективной профессиональной коммуникации;
  - навыками сбора, обработки и передачи информации, необходимой для профессиональной деятельности
- навыками создания отчетной документации.

#### **4. Содержание учебной практики**

Учебная практика состоит из следующих этапов:

1. **Подготовительный этап:** участие в установочной конференции, прохождение инструктажа по технике безопасности; знакомство с руководителем практики; получение краткой информации об объектах всех этапов практики, получение задания на практику, ознакомление с программой практики.
2. **Экскурсионный этап:** Общее знакомство со сферой гостеприимства города Казань; беседа с руководителем практики; выявление специфики деятельности предприятий сферы гостеприимства города, основных направлений их деятельности.
3. **Основной этап:** Составление графика индивидуальной работы; общение с гостями города: предоставление необходимой информации (учет индивидуальных особенностей гостей столицы); наблюдение и вычленение типичных характеристик различных категорий граждан, нуждающихся в удовлетворении их социально-культурных потребностей; составление портрета туриста города Казань; наблюдение за работой сотрудников Ассамблеи туристских волонтеров: деловой этикет; внешний вид; профессиональные качества, продемонстрированные в ходе работы с клиентами и т.д.
4. **Заключительный этап:** обобщение полученных на практике результатов, завершение оформления дневника и отчета по практике.

Студенту необходимо раскрыть все разделы, предусмотренные структурой и содержанием учебной практики и показать собственную оценку состояния предприятия гостиничного хозяйства (его службы, подразделения). Оформление отчета производится на компьютере с приведением необходимых схем, графиков и таблиц. По окончании учебной практики студент вместе с научным руководителем от кафедры обсуждает итоги практики и собранные материалы. В дневнике по учебной практике руководитель дает отзыв о работе студента, ориентируясь на его доклад и отчет.

Местом проведения учебной практики является АНО «Ассамблея туристских волонтеров Республики Татарстан» (Соглашение о сотрудничестве между Государственным комитетом РТ по туризму, АНО «Ассамблея туристских волонтеров РТ и УВО «Университет управления «ТИСБИ»).

**АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
(сервисная практика)  
Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

**1. Место в структуре ОПОП**

Данный раздел относится к блоку 2 «Практики» учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

**2. Цель практики** – приобретение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, закрепление теоретических знаний по пройденным курсам, выполнение индивидуального задания по практике и сбор материалов для написания курсовой работы бакалавра.

**3. Требования к результатам освоения содержания практики**

В соответствии с ФГОС ВО, производственная практика направлена на получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и формирование компонентов следующих общепрофессиональных компетенций:

Общепрофессиональные: *ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-5*

**Ожидаемые результаты:**

В результате прохождения производственной практики студент должен:

**знать:**

- экономические показатели, позволяющие рассчитать экономическую эффективность организации в сфере сервиса;
- теоретические особенности применения информационного обеспечения в организации общественного питания;
- особенности организации услуг питания;
- особенности организации рекламной деятельности;
- основные понятия, социально-психологические основы, цели и задачи рекламной деятельности;
- теоретические основы построения коммуникаций в области связей с общественностью; механизм взаимодействия со средствами массовых коммуникаций, применения основных средств PR и проведения PR-мероприятий с целью продвижения сервисных услуг, в том числе в сети Интернет;
- экономические показатели, позволяющие рассчитать экономическую эффективность организации в сфере сервиса;
- как обоснованно выбирать наиболее эффективные экономические решения;
- современные технологии сервиса, материальные ресурсы, документацию в процессе предоставления услуг на предприятии сервиса;
- сущность и содержание социально-культурной деятельности организаций сервиса, технологии формирования, продвижения и реализации услуг сервисной деятельности в соответствии с требованиями потребителей, запросы потребителей с учетом их социально-психологических особенностей.

**уметь:**

- осуществлять медиапланирование; определять приоритетную целевую аудиторию, продолжительность и удельный вес вложений в рекламную деятельность предприятия сервиса; разработать фирменный стиль и композицию рекламы, уникальное торговое предложение и нейминг организации сферы сервиса;
- подготовить и провести презентацию, создать PR-текст, аудио и визуальную PR-информацию, направленные на продвижение организаций сферы сервиса, в том числе в сети Интернет;
- рассчитывать экономические показатели, позволяющие рассчитать экономическую эффективность организации;

- применять современные технологии сервиса, документацию в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;
- анализировать современные социально-культурные проблемы; выявлять социально культурные потребности потребителей; использовать приобретенные знания в профессиональной деятельности по основам организации сервисной деятельности.

**Владеть:**

- навыками оценки необходимости внедрения технологических новаций и информационного обеспечения в процесс организации услуг питания;
- навыками организации и оценки эффективности рекламной деятельности в сервисе;
- навыками и методикой подготовки, проведения и оценки эффективности PR-мероприятий по формированию имиджа, устойчивого бренда организаций сферы сервиса, в том числе в сети Интернет;
- навыками апробации выбранных экономических решений на практике;
- современными технологиями сервиса в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;
- технологиями формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с требованиями потребителей, технологиями исследования потребительского рынка, технологиями организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

Результаты достигаются путем выполнения функций сотрудников организаций сервиса различных форм собственности.

Основные навыки могут быть использованы в написании курсовой работы и в практической деятельности.

#### **4. Содержание производственной практики**

Производственная практика состоит из следующих этапов:

**Подготовительный этап:** Участие в установочной конференции, прохождение инструктажа по технике безопасности; знакомство с руководителем практики; получение краткой информации об объекте практики; ознакомление с программой практики. Совместно с руководителем составление плана работы на период практики с указанием форм работы и конкретных сроков.

**Основной этап:**

1. Ознакомление с основными направлениями деятельности в учреждении (предприятии)-базе практики.

Выявить и отразить в отчете структуру и содержание деятельности учреждения (предприятия): паспорт учреждения; нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность в сфере сервиса; организационную структуру управления; сегмент рынка, анализ потребности населения в товарах и услугах предприятия; особенности рекламы; технологические новации и информационное обеспечение.

2. Самостоятельная деятельность (работа). Анализ работы предприятия сферы сервиса в рамках тематики курсовой работы

Помощь в оказании услуг специалисту в организационных, управленческих видах деятельности; участие в работе службы (выполнение конкретных поручений); изучение технологических особенностей работы специалиста гостиницы или иного средства размещения; проведение формирующего эксперимента в соответствии с темой курсовой работы; исследование проблем в соответствии с темой курсовой работы; исследование возможностей и поиск путей оптимизации работы в соответствии с темой курсовой работы; разработка практических рекомендаций по улучшению работы в соответствии с темой курсовой работы.

**Заключительный этап.** Анализ и обобщение знаний и опыта работы специалиста индустрии гостеприимства. Обобщенная рефлексия итогов практики. Обобщение и систематизация полученных результатов. Подготовка итоговых отчетных документов. Подготовка выступления на итоговой конференции.

Студенту необходимо раскрыть все разделы, предусмотренные структурой и содержанием производственной практики и показать собственную оценку состояния предприятия сервиса (его службы/подразделения). Оформление отчета производится на компьютере с приведением необходимых схем, графиков и таблиц. По окончании производственной практики студент вместе с научным руководителем от кафедры обсуждает итоги практики и собранные материалы. В дневнике по производственной практике руководитель дает отзыв о работе студента, ориентируясь на его доклад и отчет.

Промежуточная аттестация. По окончании практики студенты должны принять участие в итоговой конференции.

Местом проведения производственной практики могут являться структурные подразделения университета, организации и предприятия сферы сервиса, с которыми Университетом управления «ТИСБИ» заключены долгосрочные и краткосрочные договора.

При выборе баз практики должны быть учтены следующие критерии:

- база практики соответствует основным требованиям, предъявляемым к предприятиям сферы сервиса;
- коллектив предприятия обладает достаточной квалификацией для работы со студентами;
- практика студентов реализуется в соответствии с требованиями, изложенными в нормативных документах;
- на предприятии имеется достаточная материально-техническая база для эффективной работы студентов во время практики;
- сотрудники предприятия используют в своей работе современные инновационные технологии.

**АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(организационно-управленческая практика)  
Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»**

**1. Место в структуре ОПОП**

Данный раздел относится к блоку 2 «Практики» учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

**2. Цель практики** – приобретение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, закрепление теоретических знаний по пройденным курсам, выполнение индивидуального задания по практике и сбор материалов для написания курсовой работы бакалавра.

**3. Требования к результатам освоения содержания практики**

В соответствии с ФГОС ВО, преддипломная практика направлена на получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и формирование компонентов следующих компетенций:

Общепрофессиональные: *ОПК-1, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6,*

Профессиональные: *ПК-3, ПК-4*

В результате прохождения практики студент должен:

**знать:** особенности управления организацией-объектом прохождения практики;

**уметь:** оценивать организационную структуру и структуру управления предприятием сервиса; финансово-экономическое состояние предприятия сервиса; анализировать специфику деятельности предприятия сервиса;

**владеть:** навыками самостоятельной научно-исследовательской работы; навыками разработки аналитических решений в области управления; навыками анализа внутренней и внешней среды, а также оценки риска.

**4. Содержание практики**

Производственная практика состоит из следующих этапов:

**Подготовительный этап:** участие в установочной конференции; прохождение инструктажа по технике безопасности; знакомство с руководителем практики; получение информации об объекте практики; ознакомление с программой практики; совместно с руководителем составление плана работы на период практики с указанием форм работы и конкретных сроков; разработка структурно-функциональной модели собственной деятельности в качестве специалиста сферы обслуживания, раскрытие содержание каждого компонента модели и отражение в отчете.

**Основной этап:**

1. Ознакомление с основными направлениями деятельности в учреждении (предприятии)-базе практики.

Выявить и отразить в отчете структуру и содержание деятельности учреждения (предприятия): паспорт учреждения; нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность в сфере сервиса; организационную структуру управления; методы управления, используемые в организации сервиса; технологические новации и информационное обеспечение.

2. Самостоятельная деятельность (работа). Анализ работы предприятия сферы сервиса в рамках тематики курсовой работы.

Помочь в оказании услуг специалисту в организационных, управленческих видах деятельности; участвовать в работе службы (выполнение конкретных поручений); изучить технологические особенности работы специалиста сферы сервиса; провести формирующий эксперимент в соответствии с темой курсовой работы; провести исследование проблем, возможностей и поиск путей оптимизации в соответствии с темой курсовой работы; разработать практические рекомендации по улучшению работы в соответствии с темой курсовой работы.

**Заключительный этап.** Анализ и обобщение знаний и опыта работы специалиста сервиса. Обобщенная рефлексия итогов практики. Обобщение и систематизация полученных результатов. Подготовка итоговых отчетных документов. Подготовка выступления на итоговой конференции.

Студенту необходимо раскрыть все разделы, предусмотренные структурой и содержанием производственной практики и показать собственную оценку состояния предприятия сервиса (его службы/подразделения). Оформление отчета производится на компьютере с приведением необходимых схем, графиков и таблиц. По окончании производственной практики студент вместе с научным руководителем от кафедры обсуждает итоги практики и собранные материалы. В дневнике по производственной практике руководитель дает отзыв о работе студента, ориентируясь на его доклад и отчет.

Промежуточная аттестация. По окончании практики студенты должны принять участие в итоговой конференции.

Местом проведения производственной практики могут являться структурные подразделения университета, организации и предприятия сервиса, с которыми Университетом управления «ТИСБИ» заключены долгосрочные и краткосрочные договора.

При выборе баз практики должны быть учтены следующие критерии:

- база практики соответствует основным требованиям, предъявляемым к предприятиям сервиса;
- коллектив предприятия обладает достаточной квалификацией для работы со студентами;
- практика студентов реализуется в соответствии с требованиями, изложенными в нормативных документах;
- на предприятии сервиса имеется достаточная материально-техническая база для эффективной работы студентов во время практики;
- сотрудники предприятия используют в своей работе современные инновационные технологии.

## **АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА)**

(для выполнения выпускной квалификационной работы)  
Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

### **1. Место в структуре ОПОП**

Данный раздел относится к блоку 2 «Практики» учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

**2. Цель практики** – закрепление теоретических знаний и приобретение умений по организации и проведению научно-исследовательской работы; осознание будущим бакалавром уровня развития своих профессионально значимых качеств и определение траектории профессионального роста и развития.

### **3. Требования к результатам освоения содержания практики**

В соответствии с ФГОС ВО, преддипломная практика проводится для написания выпускной квалификационной работы, а также направлена на получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и формирование компонентов следующих профессиональных компетенций:

Универсальные: УК-2

Общепрофессиональные: ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-7

Профессиональные: ПК-1, ПК-2

В результате прохождения преддипломной практики студент должен:

#### **знать:**

- методы планирования деятельности предприятия сервиса;
- как осуществлять мониторинг рынка услуг в сфере сервиса и технологии продаж в сфере сервиса;
- основные управленческие роли в социальном взаимодействии и построении командной работы персонала гостиничного предприятия;
- механизмы формирования материальной и нематериальной мотивации персонала гостиничного предприятия с учетом индивидуальных характеристик каждого;
- меру ответственности руководителя за принятые управленческие решения относительно коллектива гостиничного предприятия;
- нормы построения деловых и неформальных коммуникационных процессов между участниками коллектива;
- принципы регламентации рабочего времени на внутренние коммуникации;
- механизм организации конкурсов профессионального мастерства персонала гостиничного предприятия;
- принципы управления подразделениями предприятия сервиса; технологию планирования, организации и координации работы персонала подразделений предприятия сервиса.

#### **уметь:**

- планировать различные показатели работы сервисного предприятия с учетом конъюнктуры рынка и спроса;
- использовать эффективные методы (технологии) продаж в сфере сервиса;
- выбирать наиболее эффективные методы и приемы продвижения услуг организации;
- создавать условия для получения обратной связи от участников коллектива относительно организационных решений;
- прогнозировать перспективу каждого управленческого решения относительно членов команды и предупреждает возможные негативные последствия;



- эффективно использовать коллективный интеллект для достижения поставленной цели; оптимизировать процессы обмена информацией внутри команды;
- организовать процедуры адаптации, наставничества, обучения, делегирования полномочий внутри коллектива;
- определять реальные и перспективные цели и задачи управления структурными подразделениями предприятия;
- определять цели и задачи формирования корпоративной приверженности и лояльности работников структурных подразделений предприятия сервиса;
- организовать координацию и контроль за соблюдением стандартов работы персонала структурных подразделений предприятия сервиса;
- планировать и организовывать корпоративные мероприятия для коллектива предприятия сервиса.

**владеть:**

- навыками планирования деятельности предприятия сервиса;
- навыками продвижения услуг организации сферы сервиса;
- инструментарием определения поведенческих индикаторов профессиональных компетенций участников коллектива;
- технологией стратегического планирования развития корпоративной культуры предприятия сервиса;
- навыками разработки и доведения до коллектива корпоративных стандартов компании;
- инструментарием разработки корпоративных слоганов и девизов в рамках формирования корпоративной культуры гостиничного предприятия;
- навыками мониторинга соблюдения корпоративных стандартов персоналом сферы сервиса.

**Содержание преддипломной практики**

Преддипломная практика состоит из следующих этапов:

**I этап:** участие в установочной конференции; знакомство с руководителем практики; получение информации об объекте практики; ознакомление с программой практики.

**II этап:** составление плана работы на период практики с указанием форм работы и конкретных сроков, разработка структурно-функциональной модели собственной деятельности в качестве специалиста сервиса, раскрытие содержания каждого компонента модели и отражение в отчете.

**III этап:** выявление и отражение в отчете структуры и содержания деятельности предприятия сервиса; описание должностных обязанностей, особенностей условий работы сотрудников сферы сервиса, изучение документов, регламентирующих их деятельность; составление паспорта учреждения или службы; изучение и анализ работы сотрудников средства размещения; изучение содержания деятельности сотрудника службы и документации, регламентирующей его деятельность.

**IV этап:** помощь в оказании услуг в организационных, управленческих видах деятельности, участие в работе предприятия сервиса (выполнение конкретных поручений), изучение технологических особенностей работы предприятия сервиса; проведение формирующего эксперимента, исследование проблем и поиск путей оптимизации работы, а также разработка практических рекомендаций по улучшению работы предприятия сервиса (службы), оказывающего услуги в соответствии с темой выпускной квалификационной работы.

**V этап:** анализ и обобщение знаний и опыта работы специалиста в сфере сервиса, обобщенная рефлексия итогов практики. Обобщение систематизация полученных результатов.

Подготовка итоговых отчетных документов. Подготовка выступления на итоговую конференцию.

Студенту необходимо раскрыть все разделы, предусмотренные структурой и содержанием преддипломной практики и показать собственную оценку состояния предприятия сервиса (его службы/ подразделения). Оформление отчета производится на компьютере с приведением необходимых схем, графиков и таблиц. По окончании преддипломной практики студент вместе с научным руководителем от кафедры обсуждает итоги практики и собранные материалы. В дневнике по преддипломной практике руководитель дает отзыв о работе студента, ориентируясь на его доклад и отчет.

**VI этап:** промежуточная аттестация, участие в итоговой конференции.

Преддипломная практика проводится на базе учреждений, имеющих в штате специалиста с базовым образованием и стажем работы не менее 5 лет, оказывающих гостиничные услуги населению.

Обязательным условием для определения базы практики является заключения договора и наличие у специалиста опыта по руководству практикой студентов.

При выборе баз практики должны быть учтены следующие критерии:

- база практики соответствует основным требованиям, предъявляемым к учреждениям сферы сервиса;
- у учреждения (базы практики) в наличии лицензия на право реализации услуг;
- коллектив учреждения обладает достаточной квалификацией для работы со студентами;
- процесс оказания услуг реализуется в соответствии с требованиями, изложенными в нормативных документах организации (предприятия);
- в учреждении имеется достаточная материально-техническая база для эффективной работы студентов во время практики;
- сотрудники используют в своей работе современные инновационные технологии.