

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Пензенский государственный аграрный университет»

СОГЛАСОВАНО

Председатель методической
комиссии инженерного факультета



А.С. Иванов

26 октября 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ

Декан инженерного факультета



А.В. Поликанов

26 октября 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Б2.О.02(П)

СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы
Агротуризм

Квалификация
«Бакалавр»

Форма обучения – очная, заочная

Пенза – 2022

Программа сервисной практики составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516, с учётом требований профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н; «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н.

Составитель рабочей программы:

Доцент



Н.П. Пугачева

Рецензент:

канд.биол.наук, доцент



С.А. Сашенкова

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры «Философия, история и иностранные языки» 26 октября 2022 года, протокол № 4.

Заведующий кафедрой
д.ф.н., доцент



Н.П. Пугачева

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии инженерного факультета 26 октября 2022 года, протокол № 2.

Председатель методической комиссии
инженерного факультета



А.С. Иванов

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу сервисной практики для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

В рецензируемой рабочей программе представлены учебно-методические материалы, необходимые для организации и проведения сервисной практики для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) программы «Агротуризм».

Рабочая программа разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516, с учётом требований профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н; «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н.

Программа содержит все структурные элементы, предусмотренные локальными нормативными актами ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «Философия, история и иностранные языки».

В целом рецензируемая рабочая программа удовлетворяет требованиям ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и локальным нормативным актам ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ и может быть использована в учебном процессе.

Рецензент:
канд. биол. наук, доцент



С.А. Сашенкова

ЭКСПЕРТНОЕ ЗАКЛЮЧЕНИЕ

на фонд оценочных средств сервисной практики
по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)
направленность (профиль) Агротуризм

Фонд оценочных средств составлен в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - **бакалавриат** по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516, с учётом требований профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 № 913н; «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. № 282н.

Сервисная практика относится к обязательной части Блока 2 – Б2.О.02 (П).

Разработчиком представлен комплект документов, включающий:

перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень формируемых компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в ходе сервисной практики в рамках ОПОП ВО, соответствуют ФГОС и современным требованиям рынка труда:

- способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);
- способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиентоориентированных технологий (ПКС-6)
- способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПКС-7);
- способен вести переговоры, встречи с партнерами, потребителями, заинтересованными сторонами по согласованию условий взаимодействия по разработке и реализации туристских продуктов (услуг) (ПКС-8).

Критерии и показатели оценивания компетенций, шкалы оценивания обеспечивают проведение всесторонней оценки результатов обучения, уровня сформированности компетенций.

Контрольные задания и иные материалы оценки результатов обучения ОПОП бакалавриата разработаны на основе принципов оценивания: валидности, определенности, однозначности, надежности; соответствуют требованиям к составу и взаимосвязи оценочных средств и позволяют объективно оценить результаты обучения и уровни сформированности компетенций.

Объем фондов оценочных средств (далее – ФОС) соответствует учебному плану направления подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата). Содержание ФОС соответствует целям ОПОП по направлению подготовки, 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), будущей профессиональной деятельности обучающихся. Качество ФОС обеспечивает объективность результатов при проведении оценивания результатов обучения.

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ

На основании проведенной экспертизы можно сделать заключение, что ФОС рабочей программы сервисной практики по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (квалификация бакалавр), направленность (профиль) Агротуризм, разработанный доцентом Пугачевой Н.П., соответствует ФГОС и современным требованиям рынка труда, что позволит при его реализации успешно провести оценку заявленных компетенций.

Эксперт

Генеральный директор ООО "Новый город" (Парк-Отель «Кленовая роща»)

 / Р.А. Вишнеvский /
(наименование должности, фамилия, имя, отчество)



Выписка из протокола № 4
заседания кафедры «Философия, история и иностранные языки»
от 26.10.2022 г.

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Зав. кафедрой д-р филос. наук, доцент Пугачева Н.П., д-р философ. наук, профессор Пугачев О.С., канд. философ. наук, доцент Дорофеева Т.Г., канд. истор. наук, доцент Самойлова И.В., канд. ист. наук, доцент Кирсанов Р.С., доцент Дмитриева С.Ю., канд. пед. наук, доцент Куликова Ю.Н., ст. преподаватель Терешкина Е.Н., ст. преподаватель Шарунов О.С., преподаватель Семенова Т.А., канд. филос. наук, преподаватель Дунаева А.В., преподаватель Христосова А.О., преподаватель Романова Е.О., преподаватель Калинина В.О., преподаватель Белых К.С., преподаватель Кожухова О.В., преподаватель Шейкина К.Я.

ПОВЕСТКА ДНЯ:

Обсуждение рабочей программы и фонда оценочных средств сервисной практики для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) программы Агротуризм. Разработчик: Пугачева Н.П.

СЛУШАЛИ:

Пугачеву Н.П., представившую рабочую программу и фонд оценочных средств сервисной практики, направление подготовки 43.03.02 Туризм. Она кратко изложила содержание рабочей программы и ФОСа и входящие в них материалы.

ВЫСТУПИЛИ:

Дорофеева Т.Г. отметила, что рабочая программа и фонд оценочных средств сервисной практики, направление подготовки 43.03.02 Туризм, составлены методически правильно и выступила с предложением их одобрить.

ПОСТАНОВИЛИ:

Представленные рабочую программу и фонд оценочных средств сервисной практики, направление подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) программы Агротуризм, одобрить и просить методическую комиссию инженерного факультета об их утверждении.

Голосовали: «За» – единогласно

Зав. кафедрой

«Философия, история и иностранные языки»

Секретарь




Пугачева Н.П.

Дунаева А.В.

Выписка из протокола № 2 от 26.10.2022 г.
заседания методической комиссии инженерного факультета

Присутствовали члены методической комиссии: Поликанов А.В., Иванов А.С., Шумаев В.В., Кухмазов К.З., Яшин А.В., Орехов А.А., Семикова Н.М., Пугачева Н.П., Полювяный Ю.В., Спицын И.А., Рыблов М.В., Воронова И.А.

Повестка дня: рассмотрение и утверждение рабочей программы сервисной практики для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Слушали: Иванова А.С., который отметил, что рабочая программа сервисной практики, подготовленная доцентом Пугачевой Н.П., одобрена и рекомендована к использованию в учебном процессе на заседании кафедры философии, истории и иностранных языков протокол №4 от 26 октября 2022 г.

Необходимость в представленной программе объясняется приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02.

Выступили: Яшин А.В., который отметил, что представленная на рассмотрение рабочая программа выполнена в соответствии с положением о порядке разработки и утверждения основных образовательных программ высшего образования, утверждённых ректором академии, и может быть использована в учебном процессе Пензенского ГАУ.

Постановили: Рабочую программу сервисной практики для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 одобрить и рекомендовать к использованию в учебном процессе инженерного факультета.

Председатель методической комиссии

инженерного факультета



А.С. Иванов

Лист регистрации изменений и дополнений
к программе сервисной практики

№ п/п	Раздел	Изменения и дополнения	Дата, № протокола, виза зав. кафедрой	Дата, № протокола, виза председателя методической комиссии	С какой даты вводятся
1	9. Учебно-методическое и информационное обеспечение	Новая редакция таблицы 9.2. – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса с учетом изменения содержания сайтов	26.08.2024 №1 	28.08.2024, № 11 	01.09.2024
2	10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса	Новая редакция таблицы 10.1 «Материально-техническое обеспечение» в части состава лицензионного программного обеспечения и реквизитов подтверждающих документов	26.08.2024 №1 	28.08.2024, № 11 	01.09.2024

Лист регистрации изменений и дополнений
к программе сервисной практики

№ п/п	Раздел	Изменения и дополнения	Дата, № протокола, виза зав. кафедрой	Дата, № протокола, виза председателя методической комиссии	С какой даты вводятся
1	9. Учебно-методическое и информационное обеспечение	Новая редакция таблицы 9.2. – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса с учетом изменения содержания сайтов	28.08.2025 №1 	28.08.2025, № 11 	01.09.2025
2	10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса	Новая редакция таблицы 10.1 «Материально-техническое обеспечение» в части состава лицензионного программного обеспечения и реквизитов подтверждающих документов	28.08.2025 №1 	28.08.2025, № 11 	01.09.2025

1 ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики: производственная.

Тип практики: сервисная.

Способ проведения: стационарная, выездная.

Форма проведения – дискретно.

2 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Целями проведения производственной (сервисной) практики являются закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося, а также приобретение ими практических навыков и компетенций в сфере профессиональной туристской деятельности, необходимых для разработки, продвижения и реализации туристского продукта, отвечающего требованиям современного обслуживания потребителей туристских услуг, овладение трудовыми действиями, соответствующими запросам работодателей в сфере туроператорской и турагентской деятельности.

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Практика направлена на формирование компетенций:

- способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);

- Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиентоориентированных технологий (ПКС-6)

- способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПКС-7);

- способен вести переговоры, встречи с партнерами, потребителями, заинтересованными сторонами по согласованию условий взаимодействия по разработке и реализации туристских продуктов (услуг) (ПКС-8).

Индикаторы и дескрипторы части соответствующих компетенций, формируемых при прохождении практики, оцениваются при помощи оценочных средств, приведенных в таблице 2.1.

Таблица 2.1 – Планируемые результаты обучения по практике, индикаторы достижения компетенций, наименование контрольных мероприятий¹

№ пп	Код Индикатора Достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Код планируемого результата обучения	Планируемые результаты обучения	Наименование контрольных мероприятий
1	ИД-1опк-3	Знает основные международные и национальные стандарты в сфере качества туристских услуг	З6 (ИД-1опк-3)	Знать: основные виды услуг и сервиса в сфере туризма	Собеседование Зачет
2	ИД-2опк-3	Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (ОПК-3.1)	У6 (ИД-2опк-3)	Уметь: оценивать качество оказания туристских услуг	Собеседование Зачет
3	ИД-3опк-3	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами (ОПК-3.2)	В6 (ИД-3опк-3)	Владеть: навыками сравнения качества оказанных туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Собеседование Зачет
4	ИД-1пкс-6	Знать: нормы безопасности комплексного туристского обслуживания, нормативно-правовые документы и стандарты качества услуг в туристской индустрии	З16 (ИД-1пкс-6)	Знать: принципы предпродажного и послепродажного сервиса	Собеседование Зачет

¹ Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, в т.ч. в форме заданий тестового типа, представлены в Приложении. Задания тестового типа могут быть использованы при проведении диагностических процедур, в т.ч. диагностической работы, в рамках НОКО.

5	ИД-2ПКС-6	Уметь: обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий, в соответствии с запросом потребителей и нормативно-правовыми документами	У16 (ИД-2ПКС-6)	Уметь: обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий	Собеседование Зачет
6	ИД-3ПКС-6	Владеть: навыками организации экскурсионной и туристической деятельности в соответствии со стандартами качества, нормами безопасности, нормативно-правовыми актами и с использованием клиентоориентированных технологий	В16 (ИД-3ПКС-6)	Владеть: навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис) и послепродажного сервиса (гарантии качества) на определенном туристическом предприятии	Собеседование Зачет
7	ИД-1ПКС-7	Знать: нормы межличностного и делового общения, межкультурной коммуникации, взаимоотношения с потребителями при осуществлении экскурсионной и туристической деятельности	З23 (ИД-1ПКС-7)	Знать: принципы партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами	Собеседование Зачет
8	ИД-2ПКС-7	Уметь: осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации и обеспечивать	У23 (ИД-2ПКС-7)	Уметь: осуществлять обслуживание на основе выявленных потребностей туристов	Собеседование Зачет

		партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами с учетом международных стандартов обслуживания, норм межличностного общения			
9	ИД-3ПКС-7	Владеть: навыками внутренней и внешней профессиональной коммуникации с потребителями, клиентами и заинтересованными сторонами	В23 (ИД-3ПКС-7)	Владеть: навыками обслуживания туристов на основе выявленных потребностей, национальных, профессиональных и других особенностей	Собеседование Зачет
10	ИД-1ПКС-8	Знать: методы партнерского взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами при туристической деятельности и реализации туристского продукта	324 (ИД-1ПКС-8)	Знать: методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами при осуществлении обслуживания клиентов	Собеседование Зачет
11	ИД-2ПКС-8	Уметь: вести переговоры, встречи с партнерами, заинтересованными сторонами по согласованию условий взаимодействия по разработке и реализации туристских продуктов	У24 (ИД-2ПКС-8)	Уметь: вести переговоры, встречи с партнерами, заинтересованными сторонами при реализации услуг в сфере туризма	Собеседование Зачет
12	ИД-3ПКС-8	Владеть: навыками проведения встреч, переговоров и презентаций туристского	В24 (ИД-3ПКС-8)	Владеть: навыками проведения встреч, переговоров и презентаций ту-	Собеседование Зачет

		продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам при реализации туристских продуктов и организации туристической деятельности		ристского продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам	
--	--	--	--	---	--

4 МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Сервисная практика является одним из разделов основной образовательной программы бакалавриата и входит в обязательную часть блока Б2.О.02(П) «Практика». Она является предшествующей для исследовательской практики.

5 ОБЪЕМ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость практики составляет 12 зачетных единиц, 432 часа, 8 недель. Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

Таблица 5.1 – Распределение общей трудоемкости практики по формам и видам учебной работы

№ п/п	Форма и вид учебной работы	Условное обозначение по учебному плану	Трудоемкость, ч/з.е.
			очная форма обучения (4 семестр)
1	Контактная работа – всего	Контакт часы	1,6/0,04
1.1	Контактная работа под руководством педагогического работника	П	1,4/0,03
1.2	Сдача зачета (зачета с оценкой), защита курсовой работы (курсового проекта)	КЗ	0,2/0,01
2	Индивидуальная работа	ИР	430,4/11,96
	Всего	По плану	432/12

6 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Практикант работает под непосредственным руководством прикрепленного к нему руководителя практики от предприятия и подчиняется правилам внутреннего распорядка предприятия. Практическую подготовку студенты проходят на предприятиях и в организациях, с которыми заключен договор о практической подготовке обучающихся, в том числе, в ООО «Новый город» (Парк-отель «Кленовая роща») – договор № 11-22 от 01.12.2022 г. (изменения от 1.12.2022 г.)

6.1 Этапы и содержание Технологической практики

Таблица 6.1 – Этапы и содержание сервисной практики

№ п/п	Наименование этапа (раздела)	Содержание этапа (раздела)	Объем, ч/з.е.	Форма текущего контроля	Код планируемого результата обучения
1	Организационно-установочный	<p>1.1 Обучающиеся посещают предварительное информационное собрание по производственной практике. Контроль этапа осуществляет руководитель практики.</p> <p>1.2 Обучающиеся работают с фактическим (в том числе статистическим) материалом, электронными ресурсами, методической, научной и учебной литературой для усиления теоретической подготовки к производственной (сервисной) практике</p> <p>1.3 Обучающиеся посещают установочную конференцию по распределению на места прохождения практики, получают индивидуальные задания, план-график практики, методические рекомендации по написанию отчета</p> <p>1.4 Обучающиеся прослушивают инструктаж по охране труда и технике</p>	1,4/0,03	Собеседование	36 (ИД-1опк-3) 316 (ИД-1пкс-6) 323 (ИД-1пкс-7)

		безопасности, расписываются в журнале по технике безопасности.			
2	Основной производственно-аналитический	<p>2.1 Обучающиеся получают профессиональные умения и опыт профессиональной деятельности на предприятиях сферы туризма, принимая непосредственное участие в производственном и технологическом процессе турфирмы: сервисная работа с клиентами туристских предприятий, работа с сайтами туроператоров, работа с контрагентами, исследование туристско-рекреационных ресурсов и туристской инфраструктуры регионов с целью разработки туров и экскурсионных маршрутов с учетом требований потребителей туристских услуг, предоставления качественного современного обслуживания. Контроль данного этапа осуществляет руководитель практики.</p> <p>2.2 Обучающиеся обслуживают потребителей туристских услуг под руководством руководителя практики от профильной организации: ответ на телефонные звонки, встреча клиентов турфирм, выяснение предпочтений клиента,</p>	400/11,12	Собеседование	<p>З6 (ИД-1опк-3) У6 (ИД-2опк-3) В6 (ИД-3опк-3) З16 (ИД-1пкс-6) У16 (ИД-2пкс-6) В16 (ИД-3пкс-6) З23 (ИД-1пкс-7) У23 (ИД-2пкс-7) В23 (ИД-3пкс-7) З24 (ИД-1пкс-8) У24 (ИД-2пкс-8) В24 (ИД-3пкс-8)</p>

		<p>подбор тура, сбор и оформление документов, отправка клиента, осуществление обратной связи с клиентом Беседа с руководителями практики от профильной организации</p> <p>2.3 Обучающиеся выполняют полученные в университете индивидуальные задания по практике, собирают информацию для отчета по практике.</p> <p>2.4 Обучающиеся готовят всю необходимую документацию по производственной (сервисной) практике: готовят собственный отзыв по практике, получают отзыв о работе и подписывают отчет и отзыв у руководителя профильного предприятия, ставят печать учреждения.</p> <p>2.5 Обучающиеся окончательно оформляют индивидуальные задания и аналитический отчет по практике. Готовят презентацию защиты.</p>			
3	Отчетно-итоговый	<p>3.1 Обучающиеся сдают Отчет по производственной практике. Обучающиеся, вовремя сдавшие Отчеты и не имеющие по ним нареканий, допускаются к защите отчета.</p> <p>3.2 Обучающиеся участвуют в защите отчета по производственной (сервисной) практике, на котором студенты выступают с презентацией своих Отчетов, рассказывают о важных и интересных моментах практики, анализируют</p>	30,4/0,84 + 0,2/0,01	Собеседование, отчет, зачет	<p>36 (ИД-1опк-3) У6 (ИД-2опк-3) В6 (ИД-3опк-3) 316 (ИД-1пкс-6) У16 (ИД-2пкс-6) В16 (ИД-3пкс-6) 323 (ИД-1пкс-7) У23 (ИД-2пкс-7) В23 (ИД-3пкс-7) 324 (ИД-1пкс-8) У24 (ИД-2пкс-8) В24 (ИД-3пкс-8)</p>

		<p>удачные эпизоды практики и ошибки, высказывают мнения о практике и пожелания по ее усовершенствованию. Руководитель делает отчет об итогах практики</p> <p>3.3 Обучающиеся проходят промежуточную аттестацию с выставлением зачета с оценкой в ведомость и зачетные книжки.</p>			
		Вид аттестации	432/12	Зачет с оценкой	

***Примечание:** в случае прохождения студентами практики выездным способом в организации, у которой есть соответствующая производственная база, а ее профессиональная деятельность соответствует требованиям к содержанию практики, в этом случае с такой организацией Университет заключает договор (приложение 2). Или в других профильных организациях, у которых с Университетом заключены договора о сотрудничестве и прохождении обучающимися практик.

7 ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Формой промежуточного контроля знаний, умений и навыков по сервисной практике является дифференцированный зачет. Зачет по практике служит оценкой работы студента в течение всего периода прохождения практики и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и применять их на практике.

Для студентов, обучающихся по очной форме обучения, документация по практике включает в себя журнал занятий и отчет студента о прохождении практики.

Журнал занятий является основным документом, характеризующим работу студента во время практики. В него преподавателем заносятся сведения о посещении студентом практики, изученные темы и оценки за теоретическую и практическую части в форме «отлично», «хорошо», «удовлетворительно».

Для оформления отчета по практике каждому студенту выдается индивидуальное задание, содержащее теоретические и практические вопросы. Кроме этого студенту, обучающемуся по заочной форме, выдается план-график проведения практики, составленный руководителями практики от университета и профильной организации.

По окончании прохождения практики студенты представляют отчет по практике руководителю практики от университета и сдают зачет. Отчет предоставляется в печатном и электронном виде (в виде скан-копии или в формате PDF), оформленный в виде записки на 15-20 страницах формата А4 машинописного текста с одной стороны листа. Текст сопровождается схемами, эскизами, иллюстрациями, поясняющими основной материал.

Общая структура отчета предполагает наличие титульного листа (приложение 5), индивидуального задания (приложение 3), плана-графика прохождения практики для студентов заочной формы обучения (приложение 4), договора на прохождение практики (приложение 2), отзыва руководителя практики от образовательной организации на отчет о прохождении практики (приложение 6), отзыва руководителя практики от профильной организации о прохождении практики (приложение 7), оглавления (содержания), введения, основной части, заключения, списка использованной литературы и приложения (при необходимости).

Содержание основной части отчета по практике должно включать не менее трёх разделов (вопросов). Наименование разделов и их содержание должно соответствовать индивидуальному заданию (приложение 3).

Примеры индивидуального задания по практике

1. Изучение истории создания предприятий (учреждений) сервиса и туризма, их структуру;
2. Анализ специализации компании;
3. Анализ уровня, состояния и качества осуществления сервисной деятельности на предприятии;

4. Изучение технологий обслуживания клиентов на предприятиях (учреждениях) социально-культурного сервиса и туризма;
5. Изучение преоритетных направлений работы компании;
6. Анализ эффективного использования трудовых ресурсов;
7. Изучение должностных обязанностей специалистов, обеспечивающих предоставление услуг на предприятиях сервиса и туризма;
8. Изучение нормативно-правовых актов, регламентирующих работу предприятий сферы сервиса и туризма;
9. Изучение текущих и перспективных проектов предприятия сервиса и туризма; Характеристика состояния внешних связей - работа с партнерами, конкурентами, клиентами;
10. Анализ взаимодействия туристического агентства с другими предприятиями сервиса и туризма;
11. Предложение мер по совершенствованию сервисной деятельности на предприятии;
12. Предоставление выводов о соответствии / несоответствии заявленной категории;
13. Анализ системы взаимодействия ресторана и гостиницы, выявление слабых сторон, нахождение общих точек для конструктивного сотрудничества, внесение предложений по улучшению системы обслуживания клиентов

В заключение отчёта приводятся выводы по итогам практики.

Формой промежуточного контроля знаний, умений и навыков по практике является зачет, который служит оценкой работы студента в течение всего периода прохождения практики и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

8 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные материалы представлены в приложении к рабочей программе дисциплины.

9 УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Таблица 9.1.1 – Основная литература по сервисной практике

п/п	№	Наименование	Количество, экз.	
			всего	в расчете на 100 обучающихся
1		Организация обслуживания в туристской индустрии : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А.	-	-

	Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : СтГАУ, 2021. — 73 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/245960 (дата обращения: 19.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.		
--	---	--	--

Таблица 9.1.2 Дополнительная литература по сервисной практике

№ п/п	Наименование	Количество, экз.	
		всего	в расчете на 100 обучающихся
2	Иванова, Н. С. Сервисная деятельность: Электронное учебное пособие : учебное пособие / Н. С. Иванова. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 167 с. — ISBN 978-5-94047-548-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/63846 (дата обращения: 19.01.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.	-	-
3	Сервисология : методические указания / составители В. С. Пашин, Е. А. Королева. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2016. — 29 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/145616	-	-

9.2 Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем)

Таблица 9.2 – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Электронная библиотека полнотекстовых документов Пензенского ГАУ (https://lib.rucont.ru/collection/72) – собственная генерация	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет; возможность регистрации для удаленной работы по IP
2	Электронный каталог научной библиотеки Пензенского ГАУ в рамках Сводного каталога библиотек АПК (www.cnsb.ru) – собственная генерация	Доступ свободный с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств, имеющих выход в Интернет
3	Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» (http://e.lanbook.com) – сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств че-

		рез Личный кабинет по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность удаленной регистрации и работы
4	Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт» (https://lib.rucont.ru/search) - сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность регистрации для удаленной работы по IP:
6	Электронно-библиотечная система «Agrilib» (www.ebs.rgazu.ru) - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль) Регистрационный код: penzgsha1359 (вводить только один раз).
7	Образовательная платформа «Юрайт» Электронно-библиотечная система «Юрайт» (https://urait.ru/)	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет
8	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (http://elibrary.ru) – сторонняя	Доступны поиск, просмотр и загрузка полнотекстовых Лицензионных материалов через Интернет (в том числе по электронной почте) по IP адресам университета без ограничения количества пользователей Неограниченный доступ с личных компьютеров для библиографического поиска, просмотра оглавления журналов.
9	Национальная электронная библиотека (https://rusneb.ru) - сторонняя	В электронном читальном зале НБ (ауд. 5202)
10	База данных POLPRED.COM Обзор СМИ (https://polpred.com/news) - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль)
11	Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ) https://www.uisrussia.msu.ru/ - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль)
12	Справочно-правовая система «КОНСУЛЬТАНТ+» (www.consultant.ru/) – сторонняя	В читальных залах университета (ауд. 1237, 5202) без пароля
13	Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» (https://cyberleninka.ru/) - сторонняя	Доступ свободный

14	Российское образование. Федеральный портал. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (http://window.edu.ru/)- сторонняя	Доступ свободный
15	Ресурсы Федерального центра информационно-образовательных ресурсов http://fcior.edu.ru/ - сторонняя	Доступ свободный
16	Электронные ресурсы Пензенской областной библиотеки им. М.Ю. Лермонтова (https://www.liblermont.ru/) - сторонняя	Доступ свободный
17	Сводный каталог библиотек России (http://skbr21.ru/#/)- сторонняя	Доступ свободный
18	Законодательство России. Официальный интернет-портал правовой информации (http://pravo.gov.ru/ips)	Доступ свободный
19	Электронные каталоги и Электронная библиотека Российской национальной библиотеки (http://nlr.ru/nlr_visit/RA1812/elektronnyie-katalogi-rnb)	Доступ свободный

Таблица 9.2 – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса (Редакция от 26.08.2024)

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Электронная библиотека полнотекстовых документов Пензенского ГАУ (https://lib.rucont.ru/collection/72) – собственная генерация	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет; возможность регистрации для удаленной работы по IP
2	Электронный каталог научной библиотеки Пензенского ГАУ в рамках Сводного каталога библиотек АПК (www.cnsb.ru) – собственная генерация	Доступ свободный с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств, имеющих выход в Интернет
3	Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» (http://e.lanbook.com) – сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств через Личный кабинет по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность удаленной регистрации и работы
4	Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт» (https://lib.rucont.ru/search) - сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность регистрации для удаленной работы по IP:
6	Электронно-библиотечная система «Agrilib» (www.ebs.rgazu.ru) - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль) Регистрационный код: penzgsha1359 (вводить только один раз).
7	Образовательная платформа «Юрайт» Электронно-библиотечная система «Юрайт» (https://urait.ru/)	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет
8	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (http://elibrary.ru) – сторонняя	Доступны поиск, просмотр и загрузка полнотекстовых Лицензионных материалов через Интернет (в том числе по электронной почте) по IP адресам университета без ограничения количества пользователей Неограниченный доступ

		с личных компьютеров для библиографического поиска, просмотра оглавления журналов.
9	Национальная электронная библиотека (https://rusneb.ru) - сторонняя	В электронном читальном зале НБ (ауд. 5202)
10	База данных POLPRED.COM Обзор СМИ (https://polpred.com/news) - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль)
11	Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ) https://www.uisrussia.msu.ru/ - сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль)
12	Справочно-правовая система «КОНСУЛЬТАНТ+» (www.consultant.ru/) – сторонняя	В читальных залах университета (ауд. 1237, 5202) без пароля
13	Научная электронная библиотека «КИ-БЕРЛЕНИНКА» (https://cyberleninka.ru/) - сторонняя	Доступ свободный
14	Российское образование. Федеральный портал. Единое окно доступа к образовательным ресурсам (http://window.edu.ru/)- сторонняя	Доступ свободный
15	Ресурсы Федерального центра информационно-образовательных ресурсов http://fcior.edu.ru/ - сторонняя	Доступ свободный
16	Электронные ресурсы Пензенской областной библиотеки им. М.Ю. Лермонтова (https://www.liblermont.ru/) - сторонняя	Доступ свободный
17	Сводный каталог библиотек России (http://skbr21.ru/#/)- сторонняя	Доступ свободный
18	Законодательство России. Официальный интернет-портал правовой информации (http://pravo.gov.ru/ips)	Доступ свободный
19	Электронные каталоги и Электронная библиотека Российской национальной библиотеки (http://nlr.ru/nlr_visit/RA1812/elektronnyie-katalogi-rnb)	Доступ свободный

Таблица 9.2 – Перечень информационных технологий (перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем), используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине
(Редакция 28.08.2025г.)

№п/п	Наименование	Условия доступа
1.	Электронно-библиотечная система издательства «ЛАНЬ» (https://e.lanbook.com/) – сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств через Личный кабинет по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность удаленной регистрации и работы
2.	Электронно-библиотечная система «Национальный цифровой ресурс «Руконт» (https://lib.rucont.ru/search) – сторонняя	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по коллективному или индивидуальному аутентификатору (логин/пароль); возможность регистрации для удаленной работы по IP:
3.	Электронно-библиотечная система Znanium (https://znanium.ru/) – сторонняя	С любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальным ключам доступа
4.	ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА ЮРАЙТ. ДЛЯ ВУЗОВ И ССУЗОВ. (https://urait.ru)– СТОРОННЯЯ	Доступ с любого компьютера локальной сети университета по IP-адресам; с личных ПК, мобильных устройств по индивидуальному аутентификатору (логин/пароль), через Личный кабинет
5.	eLIBRARY.RU - НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА (https://elibrary.ru/defaultx.asp?) - сторонняя	Доступны поиск, просмотр и загрузка полнотекстовых Лицензионных материалов через Интернет (в том числе по электронной почте) по IP адресам университета без ограничения количества пользователей Неограниченный доступ с личных компьютеров для библиографического поиска, просмотра оглавления журналов.
6.	НЭБ — Национальная электронная библиотека — скачать и читать онлайн книги, диссертации, учебные пособия (https://rusneb.ru/)– сторонняя	Доступ в зале обеспечения цифровыми ресурсами и сервисами, коворкинга НБ (ауд. 5202)
7.	Справочно-правовая система «КОНСУЛЬТАНТ+» https://www.consultant.ru)– сторонняя	В залах университета (ауд. 1237, 5202) без пароля

8.	Научная электронная библиотека «КИБЕР-ЛЕНИНКА» (https://cyberleninka.ru)- сторонняя	Доступ свободный
9.	Законодательство России. Официальный интернет-портал правовой информации (http://pravo.gov.ru/ips/) - сторонняя	Доступ свободный
10.	Библиотека им. М.Ю. Лермонтова (https://www.liblermont.ru/) – сторонняя	Доступ свободный
11.	Российская государственная библиотека (https://www.rsl.ru/) - сторонняя	Доступ свободный
12.	Электронные каталоги Российской национальной библиотеки (https://nlr.ru/nlr_visit/RA1812/elektronnyie-katalogi-rnb) – сторонняя	Доступ свободный

10 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Таблица 10.1 – Материально-техническое обеспечение практики

№ п/п	Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Сервисная практика	Учебная аудитория для проведения учебных занятий 440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30; аудитория 3385	Специализированная мебель: доска классная новая, стол преподавательский, парты аудиторные двухместные, столы аудиторные двухместные, скамейки, стул ИЗО. Оборудование и технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения: комплект плакатов. Набор демонстрационного оборудования (мобильный)	отсутствует
2		Помещение для самостоятельной работы <i>Зал обслуживания научными ресурсами, автоматизации RFID-технологий, коворкинга</i> <i>Отдел учета и хранения фондов</i> 440014 Пензенская область, г. Пенза, Железнодорожный район, ул. Ботаническая, д. 30, главный учебный корпус, лит. А аудитория 1237	Специализированная мебель: столы читательские, столы компьютерные, стол одностумбовый, стулья, шкафы-витрины для выставок. Оборудование и технические средства обучения, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства: персональные компьютеры. Доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; Выход в Интернет.	<ul style="list-style-type: none"> • MS Windows 7 (46298560, 2009); • MS Office 2010 (61403663, 2013); • Yandex Browser (GNU Lesser General Public License); • СПС «КонсультантПлюс» («Договор об информационной поддержке» от 03 мая 2018 года (бессрочный)).

* – лицензионное программное обеспечение отечественного производства;

** – свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства.

Таблица 10.1 – Материально-техническое обеспечение практики
(Редакция от 26.08.2024)

№ п/п	Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Сервисная практика	<p>Учебная аудитория для проведения учебных занятий</p> <p>440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30; аудитория 3385</p>	<p>Специализированная мебель: доска классная новая, стол преподавательский, парты аудиторные двухместные, столы аудиторные двухместные, скамейки, стул ИЗО.</p> <p>Оборудование и технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения: комплект плакатов. Набор демонстрационного оборудования (мобильный)</p>	отсутствует
2		<p>Помещение для самостоятельной работы</p> <p><i>Зал обслуживания научными ресурсами, автоматизации RFID-технологий, коворкинга</i></p> <p><i>Отдел учета и хранения фондов</i></p> <p>440014 Пензенская область, г. Пенза, Железнодорожный район, ул. Ботаническая, д. 30, главный учебный корпус, лит. А</p> <p>аудитория 1237</p>	<p>Специализированная мебель: столы читательские, столы компьютерные, стол одностумбовый, стулья, шкафы-витрины для выставок.</p> <p>Оборудование и технические средства обучения, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства: персональные компьютеры.</p> <p>Доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; Выход в Интернет.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MS Windows 7 (46298560, 2009); • MS Office 2010 (61403663, 2013); • Yandex Browser (GNU Lesser General Public License); • СПС «КонсультантПлюс» («Договор об информационной поддержке» от 03 мая 2018 года (бессрочный)).

* – лицензионное программное обеспечение отечественного производства;

** – свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства.

Таблица 10.1 – Материально-техническое обеспечение практики
(Редакция от 26.08.2025)

№ п/п	Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
1	Сервисная практика	Помещение для самостоятельной работы 440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30; аудитория 1237 <i>Зал обслуживания научными ресурсами, автоматизации RFID-технологий, коворкинга</i> <i>Отдел учета и хранения фондов</i>	Специализированная мебель: столы читательские, столы компьютерные, стол одностумбовый, стулья, шкафы-витрины для выставок. Оборудование и технические средства обучения, комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства: персональные компьютеры.	<ul style="list-style-type: none"> • MS Windows 7 (46298560, 2009); • MS Office 2010 (61403663, 2013); • Yandex Browser (GNU Lesser General Public License); • СПС «Консультант-Плюс» («Договор об информационной поддержке» от 03 мая 2018 года (бессрочный)). <p>Доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; Выход в Интернет.</p>
2		Учебная аудитория для проведения учебных занятий 440014, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ботаническая, д. 30; аудитория 3385 <i>Кабинет теоретической механики</i>	Специализированная мебель: доска классная новая, стол преподавательский, парты аудиторные двухместные, столы аудиторные двухместные, скамейки, стул ИЗО. Оборудование и технические средства обучения: набор демонстрационного оборудования (мобильный), комплект плакатов.	отсутствует

* – лицензионное программное обеспечение отечественного производства;

** – свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства.

ДОГОВОР № _____
 на проведение _____ практики обучающегося
 ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ

г. Пенза

« ____ » _____ 20__ г.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Пензенский государственный аграрный университет» (далее – Университет), осуществляющее образовательную деятельность на основании лицензии, выданной Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки № 2509 от 28 декабря 2016 года (срок действия – бессрочно), в лице ректора университета Кухарева Олега Николаевича, действующего на основании Устава, утвержденного приказом МСХ РФ № 68-у от 18.06.2015 г., с одной стороны и _____

наименование организации (ИП, К(Ф)Х)

в лице _____

действующего на основании _____

с другой стороны, на основании Федерального закона от 29.12.12 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», заключили договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1 _____

наименование организации (ИП, К(Ф)Х)

обязуется предоставить обучающемуся Университета возможность прохождения _____
 практики в качестве _____

(указать должность)

(Ф.И.О. обучающегося)

(сроки практики)

№ группы, направление подготовки (специальность)

направленность (профиль)/специализация

1.2 Типы практики: _____

1.3 Способ проведения практики: _____

2. Права и обязанности сторон

2.1 _____

наименование организации (ИП, К(Ф)Х)

Обязуется:

2.1.1. Назначить руководителя практики из числа квалифицированных специалистов организации (ИП, К(Ф)Х) соответствующего профиля для руководства практикой в лице _____

(Ф.И.О., должность)

2.1.2. Обеспечить безопасные условия прохождения практики обучающегося, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда.

2.1.3. Проводить инструктаж обучающегося по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

2.1.4. Осуществлять контроль за выполнением программы практики, индивидуального задания и содержанием планируемых результатов практики (заверить подписью руководителя и печатью организации материалы дневника и отчета по практике).

2.1.5. Обеспечить по месту прохождения практики наличие необходимой материально-технической базы в соответствии с требованиями программы практики.

2.1.6. Предоставить обучающемуся возможность пользоваться информационными материалами не конфиденциального характера, а также лабораториями, мастерскими, библиотекой, технической и бухгалтерской документацией, документами внутрихозяйственной деятельности и годовыми отчетами организации (ИП, К(Ф)Х) для успешного прохождения практики, выполнения курсовых и выпускных (научных) квалификационных работ.

2.1.7. Обо всех случаях нарушения обучающимся трудовой дисциплины и правил внутреннего распорядка организации (ИП, К(Ф)Х) сообщать в Университет.

2.1.8. По окончании практики дать производственную характеристику и оценку результатов прохождения практики обучающемуся.

2.2. Университет обязуется:

2.2.1. Направить в организацию (ИП, К(Ф)Х) обучающегося в установленные сроки практики, определенные п.1.1 настоящего договора.

2.2.2. Назначить руководителя практики от Университета в лице _____

(Ф.И.О., должность)

2.2.3. Обеспечить обучающегося программой практики.

2.2.4. Составить рабочий график (календарный план) проведения практики.

2.2.5. Разработать индивидуальное задание для обучающегося, выполняемое в период практики.

2.2.6. Осуществлять контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ОПОП ВО.

2.2.7. Оказывать методическую помощь обучающемуся при выполнении им программы практики и индивидуального задания, а также при сборе материалов к выпускной (научной) квалификационной работе в ходе практики.

3. 3. Ответственность сторон

3.1. За невыполнение своих обязанностей по договору стороны несут ответственность согласно действующему законодательству РФ.

4. Срок действия договора, основания его прекращения

4.1. Договор вступает в силу с момента подписания и действует до окончания практики.

4.2. Договор составлен в 2-х экземплярах и хранится у каждой из сторон.

4.3. Все споры, возникающие между сторонами, разрешаются в порядке, установленном законодательством.

5. Юридические адреса и реквизиты сторон:

Университет:
ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ
440014, г. Пенза, ул. Ботаническая, 30
ОКПО 00493439 ОКТМО 56701000
ИНН 5834001770, КПП 583401001
ОГРН 1025801107078
УФК по Пензенской области г. Пенза
ФГБОУ ВО Пензенский ГАУ
(л/с 20556Х06830)
Отделение Пенза г.Пенза
р/сч40501810056552000002
БИК 045655001
телефон: 8(8412) 628-359

Организация (ИП, К(Ф)Х):

_____ (область)

_____ (район)

_____ (город, село)

_____ (улица)

_____ (ИНН)

_____ (телефон)

М.П. Ректор _____ О.Н. Кухарев

М.П. Руководитель _____

Приложение к договору от « ____ » _____ 20__ г № _____ *

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Пензенский государственный аграрный университет»**

Факультет инженерный

Кафедра _____

наименование кафедры, обеспечивающей проведение практики

Профильная организация* _____

полное наименование организации

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

<i>Вид практики</i>	производственная
<i>Тип практики</i>	сервисная
<i>Способ проведения практики</i>	стационарная, выездная
<i>Курс, группа</i>	
<i>Направление подготовки</i>	43.03.02 Туризм
<i>Профиль (направленность)</i>	Агротуризм
<i>Ф.И.О. обучающегося полностью</i>	
<i>Сроки прохождения практики (календарных дней)</i>	
<i>Адрес места расположения профильной организации*</i>	
<i>Дата выдачи задания</i>	

ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ, ПОДЛЕЖАЩИХ РАЗРАБОТКЕ НА ПРАКТИКЕ

№	Задание	Результаты текущей успеваемости		
		оценка	дата	подпись
1				
2				
3				
4				

С заданием ознакомлен (а) _____ (подпись обучающегося)

** Если обучающийся проходит практику стационарно в образовательной организации данные пункты не заполняются*

Приложение к договору от « ____ » _____ 20__ г № _____ *

**Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Пензенский государственный аграрный университет»
Факультет инженерный
Кафедра**

наименование кафедры, обеспечивающей проведение практики

Профильная организация* _____

полное наименование организации

**РАБОЧИЙ ГРАФИК
(ПЛАН)**

сервисной практики

указать вид и тип практики

Наименование задач (мероприятий), составляющих задание	Дата выполнения задачи (мероприятия)
Ознакомление студентов с основными этапами практики, их содержанием, требованиями к промежуточной аттестации. Выдача заданий на практику. Инструктаж по технике безопасности	Количество недель, дней, _ ____ .20__
Первичный инструктаж на рабочем месте. знакомство с основными видами деятельности предприятий туристической индустрии, прохождение практики в качестве работника предприятия туристической индустрии. Ознакомление с квалификационными требованиями к специалисту туристической сферы; со спецификой деятельности данного предприятия; анализ запросов потребителей; анализ туристических продуктов данного предприятия; изучение методов продвижения турпродуктов на данном предприятии; разработка программы (проекта) обслуживания или турпродукт и программу его продвижения.	Количество недель, дней, _ ____ .20__
Формирование текущих отчетов о выполнении индивидуальных заданий, составление форм отчетности по практике, подготовка к защите отчетов), подготовка отчёта к зачёту + сдача зачёта	Количество недель, дней, _ ____ .20__

* Если обучающийся проходит практику стационарно в образовательной организации данные пункты не заполняются

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Пензенский государственный аграрный университет»

Факультет инженерный

Кафедра _____

наименование кафедры, обеспечивающей проведение практики

Профильная организация* _____

полное наименование организации

ОТЧЕТ

по производственной сервисной практике

указать вид и тип практики

Выполнил: студент _____ группы

Фамилия, Имя, Отчество

направление подготовки 43.03.02 Туризм

профиль (направленность) Агротуризм

Отчет защищен с оценкой _____

Руководитель практики от образовательной организации

ФИО

Подпись

Пенза 20....

* Если обучающийся проходит практику стационарно в образовательной организации данные пункты не заполняются

**Отзыв руководителя практики
от образовательной организации на отчет о прохождении
производственной сервисной практики**

указать вид и тип практики

Студент _____ группы _____

Ф.И.О

направления подготовки 43.03.02 Туризм

направленность (профиль) Агротуризм

прошел производственную сервисную практику

указать вид и тип практики

в объеме _____ з.е. в период с _____

по _____

место прохождения практики _____

В _____ период _____ прохождения _____ практики _____ обучаю-
щийся _____

подтвердил/не подтвердил

сформированность следующих компетенций

Наименование индикатора достижения компетенции	Оценка
- способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3)	
- способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиентоориентированных технологий (ПКС-6)	
- способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации (ПКС-7)	
- способен вести переговоры, встречи с партнерами, потребителями, заинтересованными сторонами по согласованию условий взаимодействия по разработке и реализации туристских продуктов (услуг) (ПКС-8)	

Краткая характеристика содержания отчета

Общая характеристика соответствия отчета индивидуальному заданию, качество оформления отчета, положительные и отрицательные аспекты отчета

Качество выполнения работы в соответствии с индивидуальным заданием

удовлетворительное, хорошее, отличное

Руководитель практики

_____ *Подпись*

_____ *ФИО, должность*

**Отзыв* руководителя практики
от профильной организации о прохождении
производственной сервисной практики**

указать вид и тип практики

Студент _____ группы _____

Ф.И.О

направления подготовки 43.03.02 Туризм

направленность (профиль) Агротуризм

прошел производственную сервисную практику

указать вид и тип практики

на базе

полное наименование профильной организации

в период с _____ по _____

Краткая характеристика обучающегося _____

общая оценка качества подготовки, умение контактировать с людьми и анализировать ситуацию, положительные и отрицательные черты характера, умение работать с статистическими данными, литературой, должностными и техническими инструкциями, общее отношение к рабочим и должностным обязанностям и т. д.

Общая оценка обучающегося за период прохождения практики

удовлетворительно, хорошо, отлично

Руководитель практики от
профильной организации _____

Подпись

Ф.И.О, должность

** Если обучающийся проходит практику стационарно в образовательной организации данные пункты не заполняются*

**Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины
«СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА»**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА**

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и индикаторов достижения

Таблица 1.1 – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования и индикаторов достижения по дисциплине «Сервисная практика»

№ пп	Код и наименование компетенции	Код Индикатора Достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Код планируемого результата обучения	Этапы формирования компетенции
1	ОПК-3 - способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-1 _{ОПК-3}	Знает основные международные и национальные стандарты в сфере качества туристских услуг	З6 (ИД-1 _{ОПК-3})	Знать: основные виды услуг и сервиса в сфере туризма
2		ИД-2 _{ОПК-3}	Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон (ОПК-3.1)	У6 (ИД-2 _{ОПК-3})	Уметь: оценивать качество оказания туристских услуг
3		ИД-3 _{ОПК-3}	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами (ОПК-3.2)	В6 (ИД-3 _{ОПК-3})	Владеть: навыками сравнения качества оказанных туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
4	ПКС-6- способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиентоориентированных технологий	ИД-1 _{ПКС-6}	Знать: нормы безопасности комплексного туристского обслуживания, нормативно-правовые документы и стандарты качества услуг в туристской индустрии	З16 (ИД-1 _{ПКС-6})	Знать: принципы предпродажного и послепродажного сервиса
5		ИД-2 _{ПКС-6}	Уметь: обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий, в соответствии с запросом потребителей и нормативно-	У16 (ИД-2 _{ПКС-6})	Уметь: обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий

			правовыми докумен- тами		
6		ИД-3 _{ПКС-6}	Владеть: навыками организации экскурсионной и туристической деятельности в соответствии со стандартами качества, нормами безопасности, нормативно-правовыми актами и с использованием клиентоориентированных технологий	В16 (ИД-3 _{ПКС-6})	Владеть: навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис) и послепродажного сервиса (гарантии качества) на определенном туристическом предприятии
7	ПКС-7 - способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ИД-1 _{ПКС-7}	Знать: нормы межличностного и делового общения, межкультурной коммуникации, взаимоотношения с потребителями при осуществлении экскурсионной и туристической деятельности	323 (ИД-1 _{ПКС-7})	Знать: принципы партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами
8		ИД-2 _{ПКС-7}	Уметь: осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации и обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами с учетом международных стандартов обслуживания, норм межличностного общения	У23 (ИД-2 _{ПКС-7})	Уметь: осуществлять обслуживание на основе выявленных потребностей туристов
9		ИД-3 _{ПКС-7}	Владеть: навыками внутренней и внешней профессиональной коммуникации с потребителями, клиентами и заинтересованными сторонами	В23 (ИД-3 _{ПКС-7})	Владеть: навыками обслуживания туристов на основе выявленных потребностей, национальных, профессиональных и других особенностей
10	ПКС-8 - способен вести переговоры, встречи с партнерами, потребителями, заинтересованными сторонами	ИД-1 _{ПКС-8}	Знать: методы партнерского взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами при туристиче-	324 (ИД-1 _{ПКС-8})	Знать: методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами при осуществлении

	по согласованию условий взаимодействия по разработке и реализации туристских продуктов (услуг)		ской деятельности и реализации туристского продукта		обслуживания клиентов
11		ИД-2 _{ПКС-8}	Уметь: вести переговоры, встречи с партнёрами, заинтересованными сторонами по согласованию условий взаимодействия по разработке и реализации туристских продуктов	У24 (ИД-2 _{ПКС-8})	Уметь: вести переговоры, встречи с партнёрами, заинтересованными сторонами при реализации услуг в сфере туризма
12		ИД-3 _{ПКС-8}	Владеть: навыками проведения встреч, переговоров и презентаций туристского продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам при реализации туристских продуктов и организации туристической деятельности	В24 (ИД-3 _{ПКС-8})	Владеть: навыками проведения встреч, переговоров и презентаций туристского продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам

2 Оценочные материалы по дисциплине «Сервисная практика»

2.1 Оценочные материалы тестового типа

Таблица 2.1 - Задания тестового типа

№ п/п	Текст задания	Варианты ответов	Правильный ответ	Код компетенции	Семестр
1. Задание закрытого типа на установление соответствия					
Инструкция (сценарий выполнения):					
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов.					
2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 — вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 — утверждения, свойства объектов и т.д.					
3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов.					
4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)					
1.	Установите соответствие между видом сервиса и его описанием: А. Информационный сервис Б. Сервис проката В. Сервис ремонта	1. Предоставление доступа к необходимому оборудованию на определенное время. 2. Предоставление консультаций и данных по запросу пользователя. 3. Восстановление работоспособности устройства или системы.	А2Б1В3	ОПК-3	6
2.	Установите соответствие между характеристикой сервиса и ее определением: А. Надежность Б. Качество В. Доступность	1. Соответствие сервиса ожиданиям клиента. 2. Способность сервиса выполнять свои функции без сбоев. 3. Возможность получения сервиса в нужное время и месте.	А2Б1В3	ПКС-6	6
3.	Установите соответствие между типом сервиса и его целью: А. Продажа сервиса Б. Поддержка продаж В. Сервис лояльности	1. Увеличение лояльности клиентов. 2. Получение прибыли от сервисной деятельности. 3. Увеличение объема продаж основного продукта.	А2Б3В1	ПКС-7	6

4.	Установите соответствие между видом отчетности и его содержанием: А. Статистический отчет Б. Технический отчет В. Финансовый отчет	1. Описание выполненных работ и затраченных ресурсов. 2. Анализ данных о работе сервисной службы. 3. Информация о доходах и расходах, связанных с сервисной деятельностью.	A2B1B3	ПКС-8	6
2. Задание закрытого типа на установление последовательности					
Инструкция (сценарий выполнения):					
1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.					
2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.					
3. Построить верную последовательность из предложенных элементов.					
4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БВА или 135)					
1.	Расположите этапы разработки туристического продукта в правильной последовательности:	1. Анализ рынка и определение целевой аудитории 2. Тестирование и доработка продукта 3. Формирование концепции и структуры продукта 4. Продвижение и реализация продукта	1324	ОПК-3	6
2.	Расположите этапы обслуживания туриста в отеле (check-in):	1. Получение ключа от номера 2. Предоставление документов (паспорт, ваучер) 3. Заполнение регистрационной карты 4. Приветствие гостя и уточнение деталей бронирования	4231	ПКС-6	6
3.	Расположите этапы подготовки экскурсии:	1. Проведение экскурсии 2. Составление маршрута и текстового материала 3. Сбор информации об объектах показа 4. Анализ целевой аудитории и определение темы экскурсии	4321	ПКС-7	6
4.	Расположите этапы создания виртуального тура:	1. Обработка и сборка панорам в виртуальный тур 2. Планирование точек съемки и съемка панорам 3. Публикация виртуального тура на сайте или платформе 4. Добавление интерактивных элементов (описания, аудио, видео)	2143	ПКС-8	6

3. Задание открытого типа с развернутым ответом/ задача

Инструкция (сценарий выполнения):

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки.
4. В случае расчетной задачи записать решение и ответ

1.	К основным способам повышения лояльности клиентов в туристической компании относятся:		Программы лояльности (скидки, бонусы, привилегии), персонализированные предложения, оперативное решение проблем, сбор и учет обратной связи, проведение мероприятий для клиентов	ОПК-3	6
2.	К основным важным навыкам специалиста по обслуживанию клиентов в туризме относятся:		Коммуникабельность, стрессоустойчивость, знание языков, умение решать проблемы, знание туристических направлений и услуг, навыки работы с компьютерными системами	ПКС-6	6
3.	Индивидуальный тур – это		тур, разработанный с учетом индивидуальных потребностей и пожеланий конкретного клиента или группы клиентов	ПКС-7	6
4.	Методы оценки удовлетворенности клиентов в туризме - это		опросы, анкетирование, анализ отзывов в социальных сетях и на специализированных сайтах, анализ жалоб и претензий	ПКС-8	6

4. Задания открытого типа с кратким ответом/ вставить термин, словосочетание....., дополнить предложенное

Инструкция (сценарий выполнения):

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать ответ в виде термина, словосочетания, дополнить предложенное

1.	Управление впечатлениями - это создание _____ опыта у клиента на каждом этапе взаимодействия с туристической компанией, начиная от первого контакта и заканчивая завершением поездки.		положительного	ОПК-3	6
2.	Цифровая трансформация позволяет _____ многие процессы, повысить скорость и удобство обслуживания, предоставить клиентам больше возможностей для самостоятельного планирования и бронирования, персонализировать предложения и улучшить взаимодействие с клиентами через различные каналы коммуникации.		автоматизировать	ПКС-6	6
3.	Стандарты обслуживания - это установленные нормы и _____, определяющие уровень качества обслуживания, который должен быть обеспечен клиентам.		правила	ПКС-7	6
4.	Клиентоориентированный подход в туризме - это стратегия _____, при которой все процессы и решения принимаются с учетом потребностей, желаний и ожиданий клиента.		бизнеса	ПКС-8	6

5. Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких правильного ответа из предложенных с последующим объяснением своего выбора

Инструкция (сценарий выполнения):

1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса.
2. Продумать логику и полноту ответа.
3. Записать номер правильного ответа или номера правильных ответов без пробелов и запятых (в зависимости от задания) и дать обоснование, используя четкие компактные формулировки.

1.	Что следует сделать в первую очередь, если турист выражает недовольство оказанной услугой?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предложить скидку на следующую поездку 2. Внимательно выслушать и проявить эмпатию 3. Объяснить причины возникшей проблемы 4. Переложить ответственность на другого сотрудника 	2 Первым шагом всегда должно быть понимание проблемы и проявление сочувствия к клиенту. Это поможет снизить накал страстей и создать основу для конструктивного диалога.	ОПК-3	6
2.	Какая из перечисленных компетенций является наиболее важной для гида-экскурсовода?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Свободное владение несколькими иностранными языками 2. Знание истории и культуры региона 3. Навыки оказания первой медицинской помощи 4. Умение организовывать развлекательные мероприятия 	2 Главная задача гида – интересно и достоверно рассказывать о достопримечательностях и истории региона. Знание языков и другие навыки важны, но вторичны.	ПКС-6	6
3.	Какой документ наиболее важен для урегулирования спорных ситуаций между туристом и туроператором?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Паспорт туриста 2. Договор на туристическое обслуживание 3. Страховой полис 4. Авиабилеты 	2 В договоре прописаны все условия предоставления услуг, права и обязанности сторон, поэтому он является основным документом для разрешения споров.	ПКС-7	6
4.	Какой документ должен быть у туриста для безвизового посещения страны?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Загранпаспорт 2. Внутренний паспорт 3. Виза 4. Миграционная карта 	1 Для безвизового посещения страны обычно требуется только заграничный паспорт, в некоторых случаях могут потребоваться дополнительные документы (например, подтверждение брони отеля).	ПКС-8	6

2.2 Оценочные материалы для текущего контроля

Текущий контроль успеваемости является обязательной частью внутренней системы оценки качества освоения обучающимися образовательной программы. Текущий контроль успеваемости проводится в рамках изучения дисциплины в течение семестра. Виды оценочных материалов, формы контроля, темы и график определяется педагогическим работником.

2.3 Типовые вопросы для промежуточной аттестации

Вопросы для промежуточной аттестации (зачет с оценкой) по оценке освоения компетенции организационно-установочный этап ОПК-3; ПКС-6; ПКС-7; ПКС-8 (6 семестр)

1. Назовите общие требования охраны труда на производстве.
2. Какие требования охраны труда перед началом работы.
3. Какие требования охраны труда во время работы.
4. Какие требования охраны труда в аварийных ситуациях.
5. Какие требования охраны труда по окончании работ.
6. Что такое туристический продукт?
7. Особенности организации туристического предприятия
8. Основные нормы профессиональной этики в сфере услуг и сервиса.

Вопросы для промежуточной аттестации (зачет с оценкой) по оценке освоения компетенции основной производственно-аналитический этап ОПК-3; ПКС-6; ПКС-7; ПКС-8 (6 семестр)

1. Сущность сервисной деятельности, особенности ее научного анализа
2. Дать определения следующим понятиям «сфера обслуживания», «социально- культурная сфера», «социальный», «культурный», «деятельность», «сервис», «услуга»
3. Сущность сервисной деятельности, ее разновидности и границы, ее экономическая и социокультурная природа.
4. Становление теоретического анализа сервиса.
5. Анализ сервисной деятельности в западной науке как элемент экономики «общества потребления»
6. Современный междисциплинарный подход, методология и методы анализа социокультурного сервиса в рамках разных научных дисциплин и аналитических направлений.
7. Исторические процессы разделения труда и занятий в социокультурной практике в зависимости от пола, возраста, климатических зон.
8. Зарождение разного рода услуг и необходимость обслуживания знати в культурах древнего мира.
9. Выделение профессий и занятий, связанных с обслуживанием людей. Роль городов и системы государственных отношений в углублении и регламентации разделения труда.
10. Отделение сферы сервиса, как от домашних занятий, так и от прежних профессий, связанных с ремеслом и элементарными услугами.
11. Сервисная деятельность современного типа. Место услуг в экономике, государственных отношениях, в культуре.
12. Сущность современного сервиса, как особого вида взаимодействия производителей и потребителей услуг.
13. Соотношение понятий «услуга», «обслуживание», сервисный продукт».
14. Процесс создания товаров и продуктов сервисного назначения. Услуги, ориентированные на индивидуальные, групповые, массовые потребности. Индустрия сервиса.
15. Характеристика потребителей сферы услуг. Права потребителя. Потребительский спрос и его колебания (сезонные, кризисные и др.)
16. Специфика учета спроса и общественных потребностей на разных этапах создания сервисного продукта.
17. Место и роль сервисной деятельности в хозяйственно- экономической деятельности постиндустриального общества. Роль домашних хозяйств в развитии современных форм социокультурного сервиса
18. Структура и классификация сервисной деятельности.
19. Роль логистики анализе различных ресурсных единиц сферы услуг. Классификация сервиса в практике государственного регулирования сферы услуг в России и в ряде зарубежных стран.
20. Сфера производственных и деловых услуг. Сфера торговых услуг. Типы услуг: социального и индивидуального характера
21. Сервис как процесс. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.
22. Жизненный цикл услуги и учет его особенностей.

23. Процесс обслуживания потребителей. Формы обслуживания и показатель затрат времени. Социальные и социально-психологические аспекты работы с клиентами.
24. Сервисная деятельность как процесс обслуживания и производства сервисных продуктов
25. Понятие «контактная зона» и особенности процесса обслуживания клиентов в групповых и индивидуальных видах сервиса. Специфика обслуживания разных социально-возрастных групп.
26. Понятие сервисного продукта. Разновидности сервисного продукта в разных сферах сервисной деятельности и услуг. Производство услуг и сервисного продукта. Производственные аспекты процесса обслуживания
27. Проблема качества услуг и культура сервиса. История возникновения проблемы качества и безопасности услуг.
28. Государственные стандарты качества, безопасности услуг. Контроль, за качеством и безопасностью услуг.
29. Контроль стандартов и безопасности обслуживания. Проблемы нормирования, лицензирования и стандартизации услуг.
30. Понятие культура сервиса. Соотношение «качества» услуг и «культуры» сервиса. Различные параметры культуры сервиса в разных странах, в международной практике обмена услугами.
31. Профессиональная культура как основа культуры обслуживания.
32. Психологические аспекты культуры сервиса. Разные пространства и помещения сервисного предприятия, как проявления культуры сервисной деятельности.
33. Организация сервиса как предпринимательская активность в современной мировой экономике, в российской экономике. Особенности менеджмента в сфере услуг и его отличие от менеджмента в других областях экономики.
34. Система нормативно-правового регулирования сервисной деятельности
35. Особенности организации бизнеса сферы услуг в современной России. Формы организации крупного, среднего, малого бизнеса в российской экономике. Внутрипроизводственные особенности организации сервисного предприятия.
36. Роль организации сервисной деятельности с точки зрения динамики и гибкости предприятия в конкурентной борьбе.
37. Особенности общего управления сервисным предприятием.

Вопросы для промежуточной аттестации (зачет с оценкой) по оценке освоения компетенции отчетно-итоговый этап ОПК-3; ПКС-6; ПКС-7; ПКС-8 (6 семестр)

1. Охарактеризуйте общую деятельность туристского предприятия – объекта практики.
2. Правила техники безопасности на рабочем месте менеджера туристского предприятия.
3. Перечислите нормативно-законодательную документацию, регламентирующую деятельность туристского предприятия.
4. Перечислите нормативно-технологическую документацию, регламентирующую деятельность туристского предприятия.
5. Назовите и охарактеризуйте основные открытые источники информации туристского предприятия, необходимые для научно-исследовательской деятельности.
6. Перечислите и охарактеризуйте основные факторы внешней среды, оказывающие существенное влияние на деятельность туристского предприятия.
7. Охарактеризуйте основных потребителей туристских услуг туристского предприятия (потребительский сегмент).
8. Перечислите основных партнеров (зарубежных и отечественных) туристского предприятия.
9. Перечислите основных поставщиков туристских услуг туристского предприятия.
10. Назовите и охарактеризуйте основных конкурентов туристского предприятия.
11. Назовите и охарактеризуйте способы выстраивания клиентурных отношений туристского предприятия с клиентами (индивидуальными, корпоративными).
12. Основные проблемы и опасности для туристского предприятия – объекта практики, вызываемые факторами внешней среды.
13. Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности туристского предприятия.
14. Охарактеризуйте организационную структуру туристского предприятия – объекта практики.
15. Перечислите состав и назовите численность персонала туристского предприятия.
16. Охарактеризуйте распределение функциональных обязанностей персонала и квалификацию туристского предприятия.
17. Основные требования, предъявляемые к профессиональным и личностным качествам персонала предприятия.
18. Перечислите и охарактеризуйте виды основных услуг туристского предприятия.

19. Перечислите и охарактеризуйте виды дополнительных услуг туристского предприятия.
20. Охарактеризуйте уровень цен туристского предприятия на основные и дополнительные услуги.
21. Назовите и охарактеризуйте информационно-коммуникационные технологии и программных продуктов туристского предприятия.
22. Охарактеризуйте особенности использования информационно-коммуникационных технологий и программных продуктов туристским предприятием для обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.
23. Охарактеризуйте особенности организации процесса обслуживания потребителей туристского и (или) туристов в офисе туристского предприятия.
24. Назовите способы оценки качества процесса обслуживания с учетом потребителей и (или) туристов в офисе туристского предприятия с учетом их требований.
25. Охарактеризуйте и оцените качество процесса обслуживания потребителей и (или) туристов в офисе туристского предприятия с учетом их требований.