

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПРАКТИКУМ

Рабочая программа дисциплины

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

профиль Управление в жилищно-коммунальном хозяйстве

Рабочая программа дисциплины Профессиональный практикум составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301).

Составитель:


*Слесарчук Ирина Анатольевна, канд. техн. наук, доцент, e-mail: slesarchuk65@mail.ru
Соломонова Людмила Владимировна, старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин Lyudmila.Solomonova8@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.


Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июля 2016 года, протокол № 10.

Редакция 2018 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «28» апреля 2018 года, протокол № 9.

Заведующий кафедрой (разработчика)  Дикусарова М.Ю.

«28» апреля 2018 года

Заведующий кафедрой (выпускающей)  Дикусарова М.Ю.

«28» апреля 2018 года

1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целями освоения дисциплины **Профессиональный практикум** являются:

- формирование целостного представления о сфере профессиональной деятельности специалистов сервиса;
- ознакомление с профессиональными компетенциями, необходимыми для будущей деятельности, анализ собственных личностных и профессиональных качеств в аспекте будущей профессии.

Задачи освоения дисциплины

- ознакомление с организационной структурой сервисного предприятия;
- приобретение и использование диагностических навыков в определении основных направлений деятельности исследуемого объекта;
- овладение диагностическими методами (включенного и не включенного наблюдения, анкетирования) в данной аналитической работе;
- приобретение умений в определении проблем, существующих на предприятии сервиса;
- закрепление навыков создания информационного обеспечения проекта и умения анализировать уровень профессиональной деятельности предприятия сервиса.

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
43.03.01 Сервис (БСС)	ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по	Знания:	методы и способы получения, хранения и переработки информации, структуру локальных и глобальных компьютерных сетей
			Умения:	работать с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией в глобальных компьютерных сетях; анализировать полученную информацию, использовать современные технологии для получения доступа к источникам знаний; навыками работы с информационными системами
			Владения:	методами поиска и обмена информацией в глобальных компьютерных сетях, техническими и программными средствами защиты информации при работе с компьютерными

		объекту сервиса		системами, включая приемы антивирусной защиты; навыками в области информатики, применения специальных и прикладных программных средств, работы в компьютерных сетях
	ПК – 6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Знания:	основ организации технологического процесса сервиса
			Умения	обосновывать организацию технологического процесса сервиса
			Владения	приемами организации технологического процесса сервиса

3 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина «Профессиональный практикум» относится к вариативной части профессионального цикла учебного плана.

Требования к входным знаниям:

Изучение дисциплины базируется на «входных» знаниях, умениях и владениях студентов предшествующих дисциплин, таких как «Профессиональная этика и этикет», «Концептуальные основы сервиса».

Входными требованиями к изучению дисциплины являются владение культурой мышления, письменной и устной речью на русском языке, навыками самостоятельной работы.

Успешное освоение дисциплины предполагает параллельное изучение таких дисциплин, как «Сервисология», «Психодиагностика», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Основы маркетинга в сервисе и туризме».

Освоение дисциплины «Профессиональный практикум» необходимо как предшествующее для специальных дисциплин.

Данный учебный курс является основой для подготовки обучающегося к курсовым работам, которые, в свою очередь, готовят студентов к дипломной работе.

На знаниях, умениях и навыках, приобретаемых в процессе изучения данной дисциплины базируется профессиональная практика выпускника.

4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр курс	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек	прак	лаб	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б.1.В.15	5	2	11	-	-		9	2	61	Зачет (дифференцированный)

5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Структура дисциплины для студентов очной формы обучения

№	Название темы	Вид занятия	Объем час	Кол-во часов в интерактивной и электронной форме	СРС
1	<i>Визуальные характеристики предприятия сервиса</i>	<i>Консультация</i>	3	1	32
2	<i>Решение коммуникативных задач при взаимодействии представителя предприятия сервиса с потребителем</i>	<i>Консультация</i>	3	1	32
3	<i>Анализ информационных и рекламных ресурсов предприятия</i>	<i>Консультация</i>	3	1	32

5.2 Содержание дисциплины (модуля)

Таблица 4 – Содержание дисциплины

Номер темы	Содержание дисциплины
1	<i>Визуальные характеристики предприятия сервиса</i>
	Внешнее и внутреннее оформление предприятия сервиса, колористическое решение интерьера, контактной зоны, фасада здания
2	<i>Решение коммуникативных задач при взаимодействии представителя предприятия сервиса с потребителем</i>
	Установление контакта с потребителем, первичный диалог предприятие-потребитель (проведение различных акций, наличие бонусных карт, участие в крупных мероприятиях)
3	<i>Анализ информационных и рекламных ресурсов предприятия</i>
	«Контактная зона» предприятия сервиса (какое впечатление производит предприятие, наличие фотографий, атмосфера). Наличие рекламы, буклетов, визиток, бонусных карт, сопутствующего материала – журналов с последними новинками товаров и услуг по направлению деятельности сервисного предприятия и проч.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии.

Реализация компетентностного подхода при изучении дисциплины предусматривает проведение экскурсий на предприятия сервиса, осуществляющие форму погружения в реалии профессиональной деятельности. Здесь студенты под руководством представителей авиакомпании знакомятся со структурой сервисного обслуживания, рабочим процессом и его этапами.

Результаты анализа полученной информации оформляют в виде отчета и презентации.

Форма текущего контроля.

Изучение дисциплины завершается дифференцированным зачетом (с оценкой), который включает проверку теоретических знаний студента и приобретенных практических навыков работы.

В процессе изучения дисциплины «Профессиональный практикум» предусмотрены следующие виды контроля знаний студентов:

– текущая аттестация – регулярная проверка уровня знаний студентов и степени

усвоения учебного материала дисциплины в течение семестра по мере ее изучения (результатов самостоятельной работы, выступлений на практических занятиях, тестирования по отдельным темам и т.п.);

– промежуточная аттестация – дифференцированный зачет. Обязательным условием допуска студента к зачету являются положительные оценки при прохождении текущей аттестации, посещаемость экскурсий и выполнение необходимого объема работы самостоятельной работы.

Итоговая оценка по дисциплине формируется на основе результатов текущей и промежуточной аттестации.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме.

Самостоятельная работа включает в себя выполнение заданий по темам, обозначенных преподавателем на консультации.

Для этого ему необходимо изучить тему, используя рекомендованную литературу и нормативные документы, в том числе ресурсы сети Интернет. Для того, чтобы студент мог проконтролировать самостоятельную работу над изучением темы, в методических указаниях приводится перечень вопросов для самоконтроля. Если студент не в состоянии самостоятельно ответить на приведенные вопросы, он должен обратиться к преподавателю заранее на консультации.

Основным видом самостоятельной работы студентов заочной формы обучения является выполнение контрольной работы.

Контрольная работа имеет вид индивидуальных заданий. Номер варианта соответствует последней цифре шифра зачетной книжки студента. Заданием предусматривается изучение разделов программы дисциплины по соответствующей литературе. Каждый вариант контрольной работы содержит два вопроса. Ознакомившись с литературой, следует лаконично, логически стройно и грамотно изложить ответ в строгом соответствии с поставленным вопросом.

Оформление контрольных работ осуществляется на листах писчей бумаги формата А4 в печатном варианте в соответствии с требованиями СК-СТО-ТР-04-1.005-2015. На титульном листе указывается вариант контрольной работы и сведения о студенте. В начале работы должны быть сформулированы все вопросы варианта задания, а затем представлены ответы. При необходимости ответ может быть проиллюстрирован с помощью рисунков, а также содержать схемы, диаграммы и т.п.

В конце работы необходимо указывать перечень литературных источников, данные которых использовались в изложении ответов.

6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Профессиональный практикум предоставляет возможность апробации студентами теоретических знаний в практической деятельности и имеет смысл в ознакомлении с объектами профессиональной деятельности на предприятиях сервиса.

Для достижения поставленных целей преподавания дисциплины реализуются следующие средства, способы и организационные мероприятия:

- самостоятельная работа, предполагающая анализ направлений деятельности предприятий сервиса с представлением визуальных компонентов: фотографий, фрагментов рекламной деятельности данных предприятий, журналов, газет и проч., и диагностику взаимодействия с клиентом.

К зачету студент должен представить отчет и презентацию по дисциплине. Структура разделов отчета соответствуют структуре дисциплины. Материал по каждой теме оформляется в виде соответствующего раздела отчета. Ознакомившись с литературой, следует лаконично, логически стройно и грамотно изложить материал в строгом соответствии с поставленной задачей.

Оформление отчета осуществляется на листах писчей бумаги формата А4 в печатном варианте в соответствии с требованиями СК-СТО-ТР-04-1.005-2015. При необходимости материал может быть проиллюстрирован с помощью рисунков, а также содержать схемы, диаграммы и т.п.

Презентации должны включать в себя не менее 15 слайдов с наглядной демонстрацией визуального материала, раскрывающего сущность соответствующей темы.

Требованиями к созданию презентаций служат:

- к содержанию – демонстрация глубокого понимания описываемых процессов, хорошо структурированный, логично организованный материал, представление интересных материалов, грамотное использование специальной терминологии;
- к визуальной подаче материала – соответствие оформления слайдов содержанию, грамотный подбор параметров шрифта (текст должен хорошо читаться), четко структурированный небольшого объема текст на одном слайде, отсутствие грамматических и синтаксических ошибок.

При изучении курса «Профессиональный практикум» следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы, а также Интернет-ресурсы; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека. Список литературы, представленный в учебной программе, содержит информационно-аналитический материал, который всесторонне раскрывает содержание дисциплины и обеспечивает эффективность самостоятельной работы студентов при подготовке к занятиям.

Зачет по дисциплине проводится в форме группового итогового занятия с презентацией выполненных работ.

Для контроля качества освоения дисциплины используется система рейтинговой оценки в соответствии с СК-СТО-ПЛ-04-1.113-2014 «Рейтинговая система оценки успеваемости студентов». Зачет ставится при условии получения баллов в сумме от 61 до 100 баллов.

Для студентов очной формы обучения проводится первая и вторая текущая аттестация, на основании которых выставляется промежуточная (семестровая) аттестации в семестре. На первую текущую аттестацию выносятся 40 баллов, на вторую - 60 баллов (из них зачет - 20 баллов).

7 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для организации самостоятельной работы обеспечены укомплектованный и регулярно обновляемый библиотечный фонд, и доступ к электронным базам данных ведущих библиотек. В университете обеспечен свободный доступ к внутренним информационным ресурсам – Хранилище полнотекстовой учебно-методической и научной информации ВГУЭС. Часть материалов находится в открытом доступе, часть доступна по учетной записи всем студентам ко всем материалам. Во ВГУЭС обеспечен беспроводной доступ к сети Интернет, оборудованы компьютерные классы, реализована единая информационная образовательная среда, включающая средства обучения и контроля: электронный каталог библиотеки, хранилище полнотекстовых электронных материалов, ИС тестирования СИТО, ИОС Аванта, система для проведения вебинаров, видео-конференций, сервер видео-лекций. Перечень учебно-методической и справочной литературы, печатных и электронных авторских разработок, рекомендуемых для самостоятельной работы, приведен в разделе 9.

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1. Сервисная деятельность: учебное пособие [Электронный ресурс] / Новосибирск: НГТУ, 2013. - 130 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник [Электронный ресурс] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 284 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>
3. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. - М.: Академия, 2012
4. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения.- М.: Академия, 2012
5. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы.-М.: Академия, 2012
6. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства.-М.: Магистр: Инфра-М, 2012
7. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.- М.: Академия, 2012
8. Корнев Н.В. Технология гостиничного сервиса.- М.: Академия, 2012
9. Платонова Н.А. Маркетинг в сервисе / под ред. Н.А.Платоновой. - М.: Академия, 2012
10. Резник Г.А., Маскаева А.И. Сервисная деятельность.- М.: ИНФРА-М, 2013

б) дополнительная литература

1. Тарасова Н.В. Введение в сервисную деятельность / Н.В. Тарасова, Н.В. Тарасова. — Липецк : Изд-во ЛГТУ, 2013 <http://www.rucont.ru/efd/236039?cldren=0>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность. - М.: Дашков и К, 2013
3. Сигида Е.А. Технологии и методы оздоровительного сервиса / под ред. Е.А.Сигиды. - М.: Инфра - М, 2012
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.-М.: Альфа-М: Инфра - М, 2013
5. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.- М.: Академия, 2012

10. Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

Полнотекстовые базы данных

- 1 ЭБС ЮРАЙТ; <https://biblio-online.ru/>
- 2 ЭБС Лань; <https://e.lanbook.com>
- 3 ЭБС научная электронная библиотека eLibrary; <https://elibrary.ru>
- 4 "GrebennikOn" - электронная библиотека Издательского дома Гребенникова. <https://grebennikon.ru/>

Интернет-ресурсы

1. Портал «Жилищно-коммунальное хозяйство (ЖКХ) России. – <http://www.zhkh.su/>
2. Управление многоквартирным домом. – <http://youhouse.ru/>
3. Государственная корпорация – Фонд содействия реформирования ЖКХ. – <http://www.fondgkh.ru/>
4. Информационный портал о ЖКХ Приморья. – <http://gkhprim.ru/>
5. Реформа ЖКХ. – <http://www.reformagkh.ru/>
6. <http://www.avb.ru/> – Авиационная школа Аэрофлота

7. <http://www.aviateka.ru/> – Авиатека – справочная и нормативно-правовая литература для гражданской авиации
8. <http://vozkod.ru/> – Воздушный кодекс Российской Федерации

11 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Специализированные аудитории, оснащённые видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет.

Библиотека, имеющая рабочие места для обучающихся, оснащённые компьютерами с доступом к базам данных и Интернету.

Комплект лицензионного программного обеспечения с поддержкой форматов DOC, PPT и PDF.