

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по учебной работе

_____ Э.Ю. Майкова
« ____ » _____ 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

2 производственной практики части, формируемой участниками
образовательных отношений Блока 2 «Практики»
«Сервисная»

Направление подготовки бакалавров – 43.03.01 Сервис.
Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис.
Типы задач профессиональной деятельности: сервисный.

Форма обучения – очная и заочная.

Факультет управления и социальных коммуникаций
Кафедра «Социологии и социальных технологий»

Тверь 2025

Рабочая программа производственной практики соответствует ОХОП подготовки бакалавров в части требований к результатам обучения по учебному плану.

Разработчик программы: доцент кафедры ССТ

Е.С. Косарская

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ССТ

« ____ » _____ 20__ г., протокол № _____.

Заведующий кафедрой

Э.Ю. Майкова

Согласовано

Начальник учебно-методического
отдела УМУ

Е.Э. Наумова

Директор ЦСТВ

А.Ю. Лаврентьев

Начальник отдела

комплектования

зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

1. Цели и задачи производственной практики

Цель производственной практики по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» - закрепление теоретических знаний и практических умений по пройденным учебным дисциплинам, формирование у студентов целостного представления о работе в сфере профессиональной деятельности, а также приобретение ими навыков самостоятельного решения профессиональных задач.

Задачи производственной практики:

- выполнение должностных обязанностей сотрудника сферы сервисной деятельности на предприятиях социокультурного профиля;
- приобретение и совершенствование профессиональных умений и навыков, формирование соответствующих компетенций;
- получение опыта самостоятельной работы по систематизации, обработке и анализу данных о деятельности сервисного предприятия;
- формирование инновационного мышления и способности к разработке оригинальных профессиональных идей и замыслов на основе выполнения прикладных исследований по актуальным проблемам социально-культурного сервиса;
- получение навыков принятия обоснованных управленческих решений в сфере профессиональной деятельности.

2. Место производственной практики в структуре ОП

В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень бакалавриата), производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности относится к обязательной части Блока 2 «Практики» ОП ВО. Она ориентирована на профессионально-практическую подготовку обучающихся и базируется на освоении дисциплин профессионального цикла и сформированных в процессе их реализации общекультурных и профессиональных компетенциях. Ей предшествует изучение студентами таких дисциплин как «Методы научных исследований», «Сервисология», «Менеджмент в сервисе», «Основы делового общения», «Технологии работы в сети Интернет», «Маркетинг в сервисе», «Речевая и деловая коммуникация», «Социально-культурные технологии», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Ресторанный сервис», «Экскурсионный сервис», «Презентационные технологии», «Туристский сервис», «Анимационный сервис» и др.

Производственная практика необходима для обеспечения взаимосвязи между научно-теоретической и практической подготовкой студентов, а также развития у них способностей осуществления самостоятельной исследовательской деятельности в сфере сервиса. Основные навыки, полученные в ходе ее прохождения, могут быть использованы в дальнейшем

при изучении таких дисциплин как «Профессиональная этика и этикет», «Управление персоналом на предприятиях сервиса», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Социально-культурное проектирование», «Инновации в социально-культурном сервисе» и др.; при прохождении преддипломной практики, а также выполнении курсовых работ и выпускной квалификационной работы.

3. Место и время проведения производственной практики

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности проводится согласно учебному плану в 6 семестре и составляет 6 недель (с 41 по 46 неделю учебного года).

Студенты проходят производственную практику на базе организаций разных отраслей и форм собственности, но их деятельность обязательно должна соответствовать направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (профиль «Социально-культурный сервис») и отвечать следующим требованиям:

- иметь условия для приобретения навыков работы по направлению подготовки, предусмотренных программой практики;
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой студентов.

Перечень мест практик ежегодно пересматривается, дополняется, уточняется и утверждается приказом ректора ТвГТУ о практике.

Организация производственной практики осуществляется на основе приказа ректора ТвГТУ о практике и договора о практике. Также основанием для проведения практики могут быть двусторонние договоры о сотрудничестве (долгосрочные) с предприятиями в области подготовки высококвалифицированных кадров. Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить все виды практик по месту работы, если их профессиональная деятельность соответствует требованиям и содержанию практики.

4. Планируемые результаты производственной практики

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-1. Способен применять технологии процесса сервиса, выбирать ресурсы и средства для его реализации с учетом специфики организации социально-культурной сферы.

Индикатор компетенции, закреплённый за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-1.3. Применяет и реализует типовые технологические процессы при оказании услуг в организациях социально-культурного сервиса.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Содержание технологических сервисных процессов.

32. Этапы процесса предоставления услуг потребителям.

Уметь:

У1. Выбирать наиболее подходящие технологии оказания услуг, исходя из специфики деятельности сервисной организации и состояния ее внешней и внутренней среды.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Применять типовые сервисные технологии в ходе обслуживания потребителей с учетом жизненного цикла услуги.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-3. Способен применять теоретические знания и практические навыки предоставления услуг в организациях социально-культурной сферы.

Индикатор компетенции, закреплённый за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-3.1. Готов к применению современных клиентоориентированных сервисных технологий с учетом специфики организаций социально-культурной сферы.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Виды современных клиентоориентированных сервисных технологий, применяемых в различных направлениях социально-культурного сервиса.

32. Особенности функционирования сервисных предприятий в зависимости от их специализации.

Уметь:

У1. Анализировать современные сервисные технологические процессы в социокультурной сфере с точки зрения клиентоориентированного сервиса.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Выбирать и применять сервисные технологии в конкретных ситуациях в соответствии со спецификой деятельности предприятия сервиса и требованиями потребителей.

Компетенция, закрепленная за дисциплиной в ОХОП:

ПК-4. Способен к формированию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

Индикатор компетенции, закреплённый за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-4.1. Предоставляет услугу в условиях взаимодействия с потребителями в организациях социально-культурной сферы.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Классификации видов услуг и требования к обеспечению их качества.

32. Характеристики типов потребителей и особенности работы с ними.

Уметь:

У1. Определять оптимальные условия, при которых процесс сервисного взаимодействия с потребителями будет наиболее эффективным и качественным.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Выстаивать процесс обслуживания потребителей в соответствии с их индивидуальными характеристиками.

Индикатор компетенции, закреплённый за дисциплиной в ОХОП:

ИПК-4.2. Готов к работе в контактной зоне с потребителем и формированию клиентурных отношений.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

31. Требования к работе в контактной зоне.

32. Технологии формирования долгосрочных взаимоотношений с потребителями.

Уметь:

У1. Анализировать организацию работы в контактной зоне и предлагать способы ее совершенствования.

Иметь опыт практической подготовки:

ПП1. Работать в контактной зоне с потребителями с соблюдением принципов клиенториентированного сервиса.

5. Содержание, способ и форма проведения производственной практики

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности проводится в стационарной форме на основе утвержденной программы, в которой определен перечень необходимых для выполнения заданий.

Способами ее проведения являются:

- выполнение студентом практических заданий на предприятии сферы сервиса под руководством куратора от предприятия;
- выполнение обучающимся указаний руководителя практики;
- совместная работа практиканта с квалифицированным работником сферы сервиса;
- самостоятельная работа обучающегося с клиентами при выполнении некоторых видов профессиональных задач под контролем квалифицированного специалиста.

5.1 Структура производственной практики

Общая трудоёмкость производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности составляет 9 зачетных единиц, 324 часа.

Структура и содержание практики построены по модульно-блочному принципу.

№ п/п	Разделы (этапы) практики, виды учебной и производственной деятельности	Трудоёмкость учебной и производственной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля
		недели						
		1	2	3	4	5	6	
1	Подготовительный этап (организационное собрание. инструктаж по технике безопасности; получение задания на практику)	6						Собеседование
2	Производственный этап (выполнение должностных обязанностей сотрудника сервисного предприятия соответствующего профиля и описание рабочего места практиканта; изучение специфики и выявление положительных и отрицательных сторон в деятельности предприятия-базы практики; формулировка рекомендаций по ее усовершенствованию; разработка авторской разработки или проведение прикладного исследования)	4	10	10	10	10		Проверка посещаемости и выполнения производственного этапа практики в соответствии с заданием
3	Заключительный этап (подготовка отчёта о практике и его защита)						10	Проверка качества разработки мультимедийной презентации предприятия-базы практики и выполнения отчета о практике. Защита отчета (зачет с оценкой).
	ИТОГО	10	10	10	10	10	10	
	В том числе СРС	44	44	44	44	44	44	

На всех этапах производственной практики студент заполняет дневник практики, где фиксируются все виды проведенных работ и полученные консультации от работников предприятия и руководителей практики.

5.2 Содержание производственной практики

Содержание этапов производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (подготовительный, производственный и заключительный) определяется заданием на практику, графиком прохождения практики и программой практики.

В период подготовительного этапа проводятся:

- организационное собрание;
- разъяснение цели и задач производственной практики;
- инструктаж по технике безопасности;
- выдача руководителем направления и задания на практику;
- демонстрация формы отчетности, разъяснение требований к содержанию и оформлению отчета;
- инструктаж по поиску и анализу информации в соответствии с целью и задачами практики.

Производственный этап включает:

- знакомство с предприятием-базой практики и рабочим местом практиканта;
- выполнение должностных обязанностей сотрудника сервисного предприятия соответствующего профиля;
- сбор необходимой информации о деятельности предприятия-базы практики для проведения аналитических исследований в соответствии с заданием на практику посредством изучения его нормативной, плановой, отчетной и учетной документации;
- обобщение и систематизацию собранного материала, определение его достаточности и достоверности для выполнения отчета о практике;
- анализ деятельности предприятия-базы практики в соответствии с заданием, оценку влияния на него факторов внешней и внутренней среды;
- формулировку выводов о деятельности предприятия-базы практики, его состоянии и перспективах развития с указанием выявленных недостатков и причин сложившейся ситуации;
- разработку рекомендаций по усовершенствованию деятельности предприятия-базы практики с соответствующим обоснованием;
- проведение прикладного исследования или разработка авторской разработки для предприятия-базы практики.

Заключительный этап предполагает:

- подготовку отчёта;
- предоставление отчета на проверку руководителю практики;
- корректировку отчета в соответствии с замечаниями руководителя;
- оформление отчета о практике;
- получение отзыва руководителя практики от организации;
- предоставление студентом окончательного варианта отчета;
- подготовку к защите отчета о практике;

- защиту отчета.

6. Формы отчётности обучающегося о производственной практике

По результатам производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности студенты составляют отчет. Его форма и содержание должны соответствовать выданному заданию на практику и представлять собой научно-исследовательскую работу. Он включает в себя следующие разделы:

- введение, в котором указываются цель и задачи производственной практики, ее сроки и место прохождения, должность, в которой студент проходил практику;

- анализ деятельности предприятия-базы практики (общие сведения об организации, анализ внутренней среды организации, анализ внешней среды организации);

- рекомендации по усовершенствованию деятельности предприятия-базы практики;

- авторская разработка или прикладное исследование для предприятия-базы практики;

- заключение;

- список используемых источников;

- приложение, обязательно включающее такие отчетные документы как: индивидуальное задание на практику, дневник о прохождении практики, отзыв о прохождении практики, диск с отчетом в электронном виде. Помимо этого, приложение к отчету о производственной практике может включать фактические, исследовательские и аналитические материалы по деятельности предприятия-базы практики, необходимые для выполнения отчета, а также документы, презентации и т.п. в разработке которых студенты принимали участие в ходе практики или были разработаны ими самостоятельно.

Объём каждого раздела отчёта должен быть достаточным для решения поставленных задач в индивидуальном задании на практику. Общий объем отчета в среднем должен составлять 25-35 страниц (без учёта приложений).

Оформление отчета должно соответствовать «Методическим указаниям по оформлению письменных студенческих работ, выполняемых на кафедре «Социология и социальные технологии» ТвГТУ».

Отчёт составляется по мере прохождения практики, систематически проверяется и корректируется руководителем и представляется ему в окончательной редакции не позднее двух дней до окончания практики. Хранится отчет на кафедре, ведущей учебную практику.

7. Оценочные средства и процедура проведения промежуточной аттестации студентов по производственной практике

Промежуточная аттестация по производственной практике осуществляется в форме зачета с оценкой руководителем практики от ТвГТУ на основе анализа содержания отчёта и по результатам собеседования с обучающимся (защиты отчёта). Она завершается в последний день практики.

Критериями оценивания деятельности обучающегося на производственной практике являются:

- качество выполнения всех задач, предусмотренных индивидуальным заданием по практике;
- качество оформления отчётной документации и своевременность её представления.

Оценка по защите отчета о практике проставляется руководителем производственной практики от университета в экзаменационную ведомость и зачетную книжку бакалавра. Эта оценка приравнивается к оценкам по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости учащегося.

Шкала оценивания практики - «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка «неудовлетворительно» выставляется студентам, не выполнившим программу практики и не предоставившим отчет о практике.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

8.1 Основная литература

1. Калачев, С.Л. Сервисная деятельность: учебник / С.Л. Калачев, М.А. Николаева. - 2-е изд. - Москва: Дашков и К, 2025. - 300 с. - ЭБС Университетская библиотека онлайн. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-394-06198-1. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=720258> (дата обращения: 21.03.2025). - (ID=109422-0).

2. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для вузов / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - 3-е изд., стер. - Санкт-Петербург: Лань, 2022. - 192 с. - ISBN 978-5-8114-9043-1. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/183767> (дата обращения: 11.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=109573-0).

8.2 Дополнительная литература

1. Бражников, М.А. Сервисология: учебник для вузов / М.А. Бражников. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 144 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-13343-1. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/567258> (дата обращения: 11.05.2025). - (ID=135982-0).
2. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты: учеб. пособие для вузов по спец. сервиса и туризма / В.Ф. Буйленко. - Ростов н/Д; Краснодар: Феникс: Неоглори, 2008. - 158 с. - (Высшее образование). - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-222-13940-0 : 98 р. - (ID=95121-2).
3. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник для вузов / В.Г. Велединский. - М.: КноРус, 2010. - 176 с. - Библиогр.: с. 158-161. - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-406-00222-3 : 110 р. 60 к. - (ID=82613-13).
4. Восколович, Н.А. Экономика платных услуг: учебник и практикум для вузов / Н.А. Восколович. - 4-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 423 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-14124-5. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/558483> (дата обращения: 11.05.2025). - (ID=140048-0).
5. Выездная производственная практика: методические рекомендации для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм», профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»/«Технология и организация туристского обслуживания» / составители Н. А. Герасименко, Д. А. Сердюков. - Сочи: СГУ, 2019. - 24 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/147782> (дата обращения: 14.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=186464-0).
6. Донец, Н. Ю. Сервисная практика: методические указания по проведению производственной сервисной практики для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис / Н. Ю. Донец, А. П. Лаврова. - Санкт-Петербург: СПбГАУ, 2022. - 44 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/325871> (дата обращения: 14.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=186463-0).
7. Зинурова, Р.И. Качество и конкурентоспособность сферы услуг. Состояние и перспективы развития: монография / Р.И. Зинурова, Г.Р. Стрекалова. - Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. - ЦОР IPR SMART. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. -

ISBN 978-5-7882-2113-7. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/79300.html> . - (ID=135642-0).

8. Иванова, Н.С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство: учебное пособие для вузов / Н.С. Иванова; Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики. - Санкт-Петербург: Институт электронного обучения Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики, 2016. - 233 с.: ил. - ЭБС Лань. - Дата обращения: 01.04.2025. - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный. - ISBN 978-5-94047-256-8. - URL: <https://e.lanbook.com/book/144179> . - (ID=184944-0).

9. Каменева, С.Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг: учебник для вузов / С.Е. Каменева. - Москв: Издательство Юрайт, 2025. - 76 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15300-2. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/568289> (дата обращения: 11.05.2025). - (ID=186358-0).

10. Крылов, Л.В. Маркетинг в сервисе: учебное пособие для очной и заочной форм обучения, направления подготовки 43.03.01 Сервис / Л.В. Крылов, А.А. Кривонос, Н.И. Морозова; Донецкий национальный университет экономики и торговли имени М. Туган-Барановского. - Донецк: Новый Формат, 2023. - 176 с.: ил. - ЭБС Лань. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 02.12.2024. - ISBN 978-5-00202-438-4. - URL: <https://e.lanbook.com/book/403934>. - (ID=164479-0).

11. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов: в составе учебно-методического комплекса / А.Ю. Курочкина. - 2-е изд., доп. и испр. - Москва: Юрайт, 2025. - (Высшее образование) (УМК-У). - Образовательная платформа Юрайт. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-534-07316-4. - URL: <https://urait.ru/bcode/561433> . - (ID=123401-0).

12. Левшина, О.Н. Сервисная деятельность: учебное пособие / О. Н. Левшина, А.А. Цветков. - Санкт-Петербург: СПбГУ ГА им. А.А. Новикова, 2017. - 115 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/145535> (дата обращения: 11.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=186359-0).

13. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для вузов по спец. и напр. укрупненной группы напр. «Сфера обслуживания» / О.Т. Лойко. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2010. - 304 с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-7695-7493-1 : 456 р. 50 к. - (ID=88693-3).

14. Марусева, И.В. Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий): учебное пособие / И.В. Марусева, А.В. Кокарева; Марусева И.В., Кокарева А.В.; под общ. ред. И. В. Марусевой. - 2-е изд.;

перераб. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. - ЭБС Университетская библиотека онлайн. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-4475-9885-3. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562282>. - (ID=164481-0).

15. Мотышина, М.С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / М.С. Мотышина, А.С. Большаков, В.И. Михайлов. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Юрайт, 2025. - 282 с. - Образовательная платформа Юрайт. - Дата обращения 10.01.2025. - Текст: электронный. - ISBN 978-5-534-10440-0. - URL: <https://urait.ru/bcode/565332>. - (ID=165028-0).

16. Назаркина, В.А. Сервисная деятельность: практикум: учеб. пособие / В.А. Назаркина, Ю.О. Владыкина, Б.И. Штейнгольц; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск: НГТУ, 2014. - ЦОР IPR SMART. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-7782-2529-9. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/45014.html>. - (ID=114236-0).

17. Николенко, П.Г. Организация обслуживания в сфере гостеприимства: учебник для вузов / П.Г. Николенко, М.В. Ефремова. - Санкт-Петербург [и др.]: Лань, 2024. - 546 с.: граф., табл. - ЭБС Лань. - Дата обращения 01.41.2025. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-507-48342-6. - URL: <https://e.lanbook.com/book/380714>. - (ID=185625-0).

18. Ниншитель, Е.Ю. Организация и технология производства услуг: учебное пособие / Е.Ю. Ниншитель, О.А. Кислицына, Т.И. Заяц; Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. - ЭБС Лань. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-7782-3503-8. - URL: <https://e.lanbook.com/book/118386>. - (ID=143822-0).

19. Основы научно-исследовательской деятельности: методические рекомендации / Ульяновский институт гражданской авиации имени Б.П. Бугаева; составитель Л.А. Нигматуллина. - Ульяновск: Ульяновский институт гражданской авиации имени Б.П. Бугаева, 2022. - ЭБС Лань. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 01.06.2023. - URL: <https://e.lanbook.com/book/290360>. (ID=155112-0).

20. Охотина, Н. М. Сервисная деятельность: учебное пособие: [16+] / Н. М. Охотина; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. - 116 с. - Режим доступа: по подписке. - URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (дата обращения:

13.05.2025). - Библиогр.: с. 103-105. - ISBN 978-5-8158-1661-9. - Текст: электронный. - (ID=186360-0).

21. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник для вузов по спец. «Сервис» (по областям применения) / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под ред. Ж.А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Дашков и К, 2017. - 283 с. - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-394-01274-7 : 220 р. - (ID=109482-20).

22. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: учеб. пособие по напр. подготовки «Туризм» (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»)), «Сервис» (профиль «Социально-культурный сервис и туризм»)), Гостиничное дело (профиль «Гостиничная деятельность, ресторанная деятельность») / Л.Л. Руденко. - Москва: Дашков и К, 2017. - 207 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-394-01679-0 : 220 р. - (ID=109602-20).

23. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов. - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/155418> (дата обращения: 11.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=186361-0).

24. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр, 2007. - 493 с. - Библиогр.: с. 493. - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-9776-0018-7 : 179 р. 10 к. - (ID=65518-12).

25. Тынянкин, О.А. Сервисная деятельность: теория и практика: учебное пособие / О.А. Тынянкин, А.С. Кузнецова. - Волгоград: ВГАФК, 2016. - 300 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/158093> (дата обращения: 11.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=186362-0).

26. Феденева, И.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / И.Н. Феденева, В.П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 205 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-06479-7. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/562360> (дата обращения: 11.05.2025). - (ID=165027-0).

27. Чекмарева, Г.В. Сервисная деятельность: учеб.-метод. пособие / Г.В. Чекмарева; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск: НГТУ, 2011. - ЦОР IPR SMART. - Текст: электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 978-5-7782-1837-6. - URL: <https://www.iprbookshop.ru/47716.html> . - (ID=114185-0).

28. Шефер, Д.М. Сервисная деятельность: учебное пособие / Д.М. Шефер, И.Е. Пестов, В.Н. Волкогонов. - Санкт-Петербург: СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2017. - 94 с. - Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. - URL: <https://e.lanbook.com/book/180302> (дата обращения: 11.05.2025). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - (ID=186363-0).

8.3 Методические материалы

1. Учебно-методический комплекс 2 производственной практики обязательной части Блока 2 «Практики» «Сервисная». Направление подготовки 43.03.01 Сервис. Направленность (профиль): Социально-культурный сервис: ФГОС 3++ / Каф. Социология и социальные технологии; Разработчик программы: Е.С. Косарская. - 2025. - (УМК). - Текст: электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/186465> . - (ID=186465-0).

8.4 Программное обеспечение

Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

Microsoft Office 2007 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

WPS Office: MPL 1.1/GPL 2.0/LGPL 2.1.

Libre Office: MPL 2.0.

LMS Moodle: GPL 3.0.

8.5 Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭК ТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>
3. ЭБС «Лань»: <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": <https://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа «Юрайт» (ЭБС «Юрайт»): <https://urait.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>
8. База данных учебно-методических комплексов: <https://lib.tstu.tver.ru/header/umk.html>

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/186465>

9. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Для выполнения задания по производственной практике в рамках образовательного процесса студентам кроме предоставленных организациями-базами практики рабочих мест требуются персональные ЭВМ с доступом в Интернет, к электронной библиотеке ВУЗа и к информационно-справочным системам.

В ТвГТУ студентам направления 43.03.01 «Сервис» в процессе прохождения практики предоставляется учебный кабинет «Социологическая лаборатория кафедры ССТ» (Ц-312), оборудованный посадочными местами по количеству обучающихся; оснащенных компьютерами с выходом в сеть Интернет, обеспечивающих доступ студентов к электронно-библиотечной системе университета и Интернет-ресурсам.

10. Порядок действий руководителей производственной практики и студентов при особых обстоятельствах

С целью профилактики и предупреждения несчастных случаев во время практики руководитель практики от кафедры социологии и социальных технологий ТвГТУ:

- обеспечивает проведение всех организационных мероприятий перед выходом студентов на практику (инструктаж по технике безопасности);
- всю работу проводит в тесном контакте с соответствующим руководителем практики от предприятия (учреждения или организации).

Руководитель практики от предприятия:

- осуществляет контроль за обеспечением предприятием, учреждением, организацией нормальных условий труда практикантам, контролирует проведение с ними обязательных инструктажей по охране труда и технике безопасности;

- контролирует выполнение студентами правил внутреннего распорядка;

- всю работу проводит в тесном контакте с соответствующим руководителем практики от кафедры СиСТ ТвГТУ.

При поступлении практиканта в организацию необходимым условием начала деятельности является инструктаж по технике безопасности, проводимый инженером по ТБ или специалистом, в распоряжение которого поступает студент.

При несчастных случаях на практике с обучающимися пострадавший (по возможности) или его представитель и руководители практики обязаны незамедлительно информировать администрации ТвГТУ и организации о случившемся и принять участие в расследовании происшествия в соответствии с законодательством РФ (ст. 227-231 ТК РФ) и внутренними актами университета: Приказ от 10.01.2002 г. № 2-а «О порядке расследования и учёта несчастных случаев в университете» и «Памятка

руководителям структурных подразделений о расследовании и учёте несчастных случаев на производстве (в университете)», утверждённая 17.05.2002 г.

В случае болезни обучающегося в период прохождения практики заболевший или его представитель в трехдневный срок обязан известить об этом администрацию университета или деканат ФУСК, или кафедру СиСТ, занимающуюся организацией практики (ее руководителей), а затем предоставить копию листа о временной нетрудоспособности. Болезнь не освобождает обучающегося от выполнения программы практики. Изменение сроков и условий прохождения практики, связанных с болезнью или другими обстоятельствами, производится с разрешения руководителя практики по письменному заявлению студента.

В случае особых обстоятельств: болезнь, несчастные случаи, изменившаяся производственная ситуация, непредвиденные или чрезвычайные остановки предприятия, студент (по возможности) или его представитель и руководители практики от предприятия и университета незамедлительно сообщают администрации ТвГТУ и предприятия об этой ситуации и действуют в соответствии с законодательством РФ.

В случае производственной необходимости возможны перемещения обучающегося с одной должности на другую при информировании и согласовании с ТвГТУ и при условии выполнения программы практики и индивидуального задания.

Все особые обстоятельства и изменения намеченной программы практики и индивидуального задания должны быть отмечены в отчете студента по практике и завизированы руководителями практики: мотивы, место, дата, сроки и прочее.

В случае невыполнения программы практики назначаются новые сроки ее прохождения, при этом некоторые виды практической деятельности студента, предусмотренные программой, могут быть заменены на другие, соответствующие цели и задачам учебной практики (по согласованию с заведующим кафедрой).

11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу производственной практики

Кафедра ежегодно обновляет содержание рабочих программ, которые оформляются протоколами заседаний кафедры, форма которых утверждена Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих ФГОС ВО.