

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный экономический университет»

Протокол
Ученого совета института
торговли, пищевых технологий
и сервиса

№ 8 от 20.03.2015

УТВЕРЖДАЮ
директор института
торговли, пищевых технологий
и сервиса

 / Соловьева В.П./



ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Наименование направления подготовки **43.03.01 Сервис**

Наименование профиля (при наличии) **Международный сервис**

Одобрена на заседании кафедры
сервисной экономики

Протокол № 6 от 03.03.2015

Зав.кафедрой


Власова Н.Ю.

Рекомендована УМК института
торговли, пищевых технологий
и сервиса

Протокол № 8 от 20.03.2015

Председатель


Соловьева В.П.

1. Вид практики, способ и формы ее проведения

<i>№ п/ п</i>	<i>Вид практики</i>	<i>Способ и формы проведения практики</i>	<i>Место проведения практики</i>
1.	<i>Производственная</i>	<ul style="list-style-type: none"> - выполнение практических заданий на предприятии сферы сервиса под руководством куратора от предприятия; - выполнение указаний руководителя практики, подчинение правилам внутреннего распорядка предприятия сферы сервиса (организации). - совместная работа практиканта с квалифицированным специалистом сферы сервиса, оказание ему посильной помощи; - самостоятельная работа обучающегося с клиентами в качестве ученика при выполнении некоторых видов профессиональных задач под контролем квалифицированного специалиста. 	<i>Производственная практика</i> проводится в организациях, соответствующих профилю направления подготовки.

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

<i>№ п/п</i>	<i>Планируемые результаты обучения при прохождении практики</i>
	<p>Студент должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - систему управления трудовыми ресурсами на предприятиях сферы сервиса; - стили руководства и условия их применения; - психологические аспекты управления, порядок разрешения конфликтных ситуаций в коллективе; - основные экономические показатели, характеризующие деятельность сервисных предприятий, фирм (организаций); - сущность и функции налогообложения, виды налогов; - порядок организации кадровой работы; - функции стратегического планирования и методы реализации стратегического плана; - основы маркетинга; - организацию внешнеэкономической деятельности; - основы делопроизводства; системы и порядок ценообразования; - анализ внешней среды организации и его информационное обеспечение; - анализ внутренней среды организации и его информационное обеспечение.
	<p>Студент должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать деятельность предприятия сферы сервиса; - организовать зону для общения с потребителями услуг; - сформировать систему приема заказов на оказание услуг; - принимать участие в управлении деятельностью предприятия сферы сервиса; - планировать и организовать процесс оказания услуг при выборе оптимальных решений в нестандартных ситуациях;

	<ul style="list-style-type: none"> - использовать экономическую, нормативно-управленческую, правовую документацию и справочный материал в своей профессиональной деятельности; -находить оптимальные варианты при решении управленческих и хозяйственных задач; - разрешать конфликтные ситуации; <p>рационально организовать свой труд, в т. ч. планировать работу, анализировать ее результаты, организовывать рабочее место, применять компьютерную технику в сфере профессиональной деятельности.</p>
	<p><i>Студент должен владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками проведения собраний заседаний, ведения деловых переговоров, деловой переписки, принятия посетителей; - навыками организации и управление сервисными (технологическими) процессами на предприятии сферы сервиса; - навыками приема, увольнения и аттестации персонала; - навыками формирования выводов и предложений по результатам прохождения практики
	<p><i>У студента должны быть сформированы следующие компетенции:</i></p> <p>ОК-1 способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;</p> <p>ОК-2 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;</p> <p>ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;</p> <p>ОПК-3готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>ПК-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>ПК-2 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.</p>

3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика является обязательной частью основной профессиональной образовательной программы и проводится в соответствии с государственным образовательным стандартом, учебным планом и графиком образовательного процесса направления подготовки 080100.68 Сервис.

Производственная практика проводится с целью приобретение навыков работы в реальной экономической среде на основе расширения и углубления полученных теоретических знаний, приобретения профессиональных умений и навыков в решении конкретных задач.

Базами практики могут являться предприятия сферы сервиса.

Производственная практика в соответствии с рабочим учебным планом и графиком учебного процесса проводится 2 недели в 4 семестре и 4 недели в 6 семестре.

4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях либо в академических или астрономических часах

Общая трудоемкость учебной практики составляет 9 зачетных единиц, 324 часа.

Продолжительность практики – 6 недель.

5.Содержание практики

<i>№ п/п</i>	<i>Этапы практики</i>	<i>Содержание</i>	<i>Формы контроля</i>
1.	<i>Организационный</i>	- участие в организационном собрании; - получение дневника практики и памятки по прохождению производственной практики; - проведение инструктажа руководителем практики от кафедры.	- Самоконтроль - Собеседование -Рекомендация литературы, методических пособий, которыми студент должен ознакомиться в процессе прохождения практики.
2.	<i>Основной</i>	- изучение специальной литературы и других актуальных публикаций в соответствии с профилем подготовки; - сбор и обработка вторичной и первичной информации, - систематизация информации; - консультации с руководителем от предприятия и кафедры; - написание отчета по практике	- Самоконтроль - Собеседование -Консультирование студента в период прохождения практики; - Контроль за выполнением программы практики; - Подготовка письменного отзыва об отчете студентов по практике.
3.	<i>Заключительный</i>	- оформление отчета; - защита отчета.	- Защита отчета по итогам прохождения производственной практики.

6. Форма отчетности по практике

По результатам производственной практики студент составляет **отчет о выполнении работ**, свидетельствующих о закреплении теоретических знаний и умений, приобретении практического опыта, освоении общекультурных и профессиональных компетенций, с описанием решения задач практики.

Вместе с отчетом студент предоставляет на выпускающую кафедру **дневник практики**, подписанный руководителем практики от вуза и от организации – базы практики и заверенный печатью организации–базы практики.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Для промежуточной аттестации используется балльно-рейтинговая система в соответствии с «Положением об академическом рейтинге». Аттестация по итогам прохождения практики проводится **в форме дифференцированного зачета**.

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения практики

<i>№ п/п</i>	<i>Компетенции</i>	<i>Этапы практики</i>
1.	ОК-1 способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности; ОК-2 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;	<i>Организационный</i>
2.	ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;	<i>Основной</i>

	ОПК-3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;	
3.	ПК-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса; ПК-2 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.	<i>Заключительный</i>

7.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкалы оценивания

№ п/п	Этапы практики	Компетенции	Показатели оценивания компетенций	Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания компетенций	
					Мини мальный балл	Макси мальный балл
1.	<i>Организационный</i>	ОК-1 способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;	владение навыками профессиональной деятельности	- быстрая адаптация в коллективе; - налаживание профессиональных связей с различными структурными подразделениями; - уверенность в значимости и полезности деятельности в области международного сервиса;	0	10
		ОК-2 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;	владение навыками оценки эффективности деятельности предприятия сервиса	- демонстрация способности использовать основы экономических знаний; - проявление интереса к самостоятельной деятельности.	0	10
2.	<i>Основной</i>	ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;	- умение анализировать методы и формы предоставления услуги в организации; - способность продвижения, стимулирования и сбыта услуги с учетом требований потребителя;	- способность понимать функционал предприятий сервиса;	0	10
		ОПК-3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;	- способность осуществлять анализ ресурсов и средств для организации процесса сервиса - выбор методов управления организацией сферы сервиса.	- способность анализировать размещение ресурсов для организации процесса сервиса; - корректное поведение студента и грамотная речь с использованием профессиональных	0	10

				терминов;		
3.	<i>Заключительный</i>	ПК-1 готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса;	- студент демонстрирует навыки работы в контактной зоне, посредством разработки методов воздействия на потребителей для стимулирования их желания совершить заказ;	- изменение характера взаимодействия в контактной зоне в зависимости от характера услуг, форм и методов обслуживания;	0	10
		ПК-2 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.	- студент демонстрирует умение планировать, анализировать и интерпретировать информацию, содержащуюся в отчетности предприятия сервиса.	- способность собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей.	0	10

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Для оценки знаний и умений студентов, характеризующих формирование компетенций в процессе прохождения учебной практики, используется «Отчет по практике».

Дневник практики должен содержать следующие разделы:

- ✓ информация о направлении вузом студента на практику в соответствующую организацию (дата, подписи, печать вуза) и о прибытии студента к месту практики (дата, подписи, печать организации);
- ✓ календарный план прохождения основных этапов практики;
- ✓ ежедневный краткий отчет о выполнении заданий практики;
- ✓ характеристика (отзыв) руководителя практики от вуза с итоговой оценкой.

В отзыве отражаются: уровень выполнения заданий по этапам практики, выполнение индивидуального задания, соблюдение сроков выполнения работ.

Дневник практики представляется руководителю практики от кафедры.

Защита отчета проводится в виде собеседования с руководителем по практике от выпускающей кафедры, возможно присутствие других студентов, а также представителей предприятий (публичная защита).

Студентам предлагается собрать исходные данные, проанализировать их, провести необходимые расчеты, сделать выводы. Защита отчета по производственной практике – собеседование, позволяющее сделать заключение о закреплении теоретических знаний и

умений, приобретении практического опыта, и о степени продвижения в формировании компетенций.

Данная работа предполагает сбор и обработку информации о предприятии, где проходит практика: местонахождение (адрес); ФИО директора (других должностных лиц); изучение организационной структуры предприятия; выявление цели и миссии предприятия; наличие сайта, его содержательная характеристика; описание предоставляемых услуг; история создания и развития предприятия; наличие корпоративной культуры и т.д.

Отчет следует представить в печатном варианте: формат А-4, шрифт 14, интервал – 1,5. Объем отчета: 25-30 печатных страниц. Такие элементы отчета, как организационная структура управления предприятия (организации), последовательность процессов и операций, технологическая система предприятий сервиса, должны быть представлены в виде схем. Цифровой материал – в виде таблиц. Весь изученный и рассмотренный в отчете материал (структура, динамика, соответствие современным тенденциям развития) следует проанализировать и аргументировать. Необходимо указать список использованных источников (отчетные материалы организации, результаты ранее проведенных исследований, нормативные документы, специальная литература, учебники, статьи периодической печати, Интернет-ресурсы и т.п.)

Результаты выполненной работы также рекомендуется представить *в виде презентации (12-15 слайдов)*. Демонстрация презентации и публичное выступление студента предполагается во время защиты отчета по практике.

Критерии оценивания результатов прохождения практики (защиты отчета) и уровней формирования компетенций

№	Критерии оценки	Балл	Критерии оценивания формирования компетенций	Уровни формирования компетенций
1	Оценка «отлично» ставится, если студент строит ответ логично в соответствии с планом, показывает максимально глубокие знания профессиональных терминов, понятий, категорий, концепций и теорий. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит убедительные примеры.	5	Творческое действие – самостоятельное конструирование способа деятельности, поиск новой информации. Формулирование оценочных суждений на основе имеющихся фактов и заданных критериев.	четвертый
2	Оценка «хорошо» ставится, если студент строит свой ответ в соответствии с планом. В ответе представлены различные подходы к проблеме, но их обоснование недостаточно полно. Устанавливает содержательные межпредметные связи. Развернуто аргументирует выдвигаемые положения, приводит необходимые примеры, однако показывает некоторую непоследовательность анализа. Выводы правильны. Речь грамотна, используется профессиональная лексика.	4	Воспроизведение, репродуктивное действие – самостоятельное воспроизведение и применение информации для выполнения данного действия. Студент на этом уровне способен по памяти воспроизводить ранее усвоенную информацию и применять усвоенные алгоритмы деятельности для решения типовых задач.	третий
3	Оценка «удовлетворительно» ставится, если ответ недостаточно логически выстроен, план ответа соблюдается непоследовательно. Студент обнаруживает слабость в развернутом раскрытии профессиональных понятий. Выдвигаемые положения декларируются, но недостаточно аргументированы. Ответ носит преимущественно теоретический характер, примеры ограничены, либо отсутствуют.	3	Применение, продуктивное действие – поиск и использование информации для самостоятельного выполнения нового действия (знания, умения, навыки). Этот уровень предполагает комбинирование студентом известных алгоритмов и приемов деятельности, применения навыков эвристического мышления.	второй
4	Оценка «неудовлетворительно» ставится при условии недостаточного раскрытия	2	Репродуктивная деятельность (узнавание объектов, свойств, процессов при	первый

профессиональных понятий, категорий, концепций, теорий. Студент проявляет стремление подменить научное обоснование проблем рассуждениями обыденно-повседневного бытового характера. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны		повторном восприятии информации о них или действий с ними). На этом уровне студент не способен самостоятельно, без помощи извне, воспроизводить и применять полученную информацию.	
---	--	--	--

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций (шкалы и процедуры оценивания)

Аттестация студента по учебной практике производится по уровню достигнутого результата в формировании соответствующих компетенций. Оценка осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы в соответствии с «Положением об академическом рейтинге». Оценка выставляется с учетом всех контрольно-обучающих мероприятий

Критерии оценки результатов учебной практики

№ задания	Критерии оценки (по п. 7.2)	Количество баллов
1	Содержание отчета	30
2	Защита отчета	30
	Общее количество баллов	60

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

1. Иванова, Н. С. Сервисная деятельность: учебное пособие для бакалавров вузов, обучающихся по направлению подготовки 101100 "Гостиничное дело": 100400 "Туризм" / Н. С. Иванова, Е. С. Тимофеева. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2014. - 224 с. Глухов В.В. Менеджмент. СПб, 2010
2. Сервисная деятельность на предприятиях гостеприимства: конкретные учебные ситуации : учеб. пособие / И. А. Злобина [и др.] ; под общ. ред. Г. Р. Корновой ; [отв. за вып. В. Ж. Дубровский] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. гос. экон. ун-т, Ин-т непрерыв. образования, Фак. сокр. подгот. - Екатеринбург : [Издательство УрГЭУ], 2010. - 102 с.
3. Силин, А. Н. Социальный менеджмент. Словарь-справочник : учеб. пособие по специальности "Менеджмент орг." / А. Н. Силин. - [Москва] : [Университетская книга], 2009. - 175 с.
4. Блэк, Дж. Стюарт. Эффект домино. Перемены в организации начинаются с ее сотрудников : переводное издание / Дж. Стюарт Блэк, Хэл Б. Греггерсен; [пер. с англ. О. М. Поборцева; авт. предисл. С. Кови]. - Москва : Юрайт, 2009. - 241 с.

Электронные ресурсы:

1. www.ptpu.ru – «Проблемы теории и практики управления»
2. www.biblus.ru- Каталог книг «Библиус» по всем отраслям науки
3. www.e-rej.ru – «Российский экономический Интернет журнал».
4. <http://forexaw.com/>
5. <https://ru.wikipedia.org/wiki/>
6. <http://www.bibliofond.ru/>
7. <http://investments.academic.ru/>
8. <http://rfwiki.org/>

9.Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Название	Источник	Актуальность	Формы использования	Доступность для студентов
Справочно-правовая система ГАРАНТ	Лицензионная, установлена в УрГЭУ,	Обновляется ежедневно	Самостоятельная работа, Обучение, Поиск информации	Доступно в локальной сети УрГЭУ
Справочно-правовая система ГАРАНТ, интернет-версия ГАРАНТ-студент	http://student.garant.ru/	Обновляется ежедневно	Самостоятельная работа, Поиск информации	Доступно в сети Интернет
Справочно-правовая система ГАРАНТ, интернет-версия «Основные нормативные акты»	http://www.garant.ru/		Самостоятельная работа, Поиск информации	Доступно в сети Интернет круглосуточно
Справочно-правовая система ГАРАНТ, интернет-версия «Законодательство России»	http://www.garant.ru/	Обновляется ежедневно	Самостоятельная работа, Поиск информации	Доступно в сети Интернет: в выходные 24 часа, в будни с 20-00 до 2-00
Тесты	Инструментарий Портала электронных образовательных ресурсов, подготовлены автором	Обновляются 1 раз в семестр	Контроль знаний Самопроверка	Доступно для пользователей ПЭОР

10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Реализация учебной практики осуществляется с использованием материально-технической базы, обеспечивающей проведение всех видов учебных занятий и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных программой учебной дисциплины и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- оборудованные кабинеты и аудитории,
- компьютерные классы,
- аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения,
- научная библиотека УрГЭУ.