

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»
Институт истории и международных отношений



УТВЕРЖДАЮ
Директор института
Т.В. Черевичко

" " 20 г.

Программа производственной практики
Сервисная практика

Направление подготовки бакалавриата
43.03.01 Сервис

Профиль подготовки бакалавриата
«Бизнес-процессы на предприятиях сервиса»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения
Заочная

Саратов,
2019

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	Каменева С. Е.		
Председатель НМК	Гладышев А. В.		
Заведующий кафедрой	Черевичко Т. В.		
Специалист Учебного управления			

1. Цели производственной практики

Целями производственной сервисной практики являются получение профессиональных умений и навыков и направленные на закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение им практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности. Кроме этого закрепление знаний, полученных студентами в процессе обучения в высшем учебном заведении на основе глубокого изучения сферы обслуживания, где студенты проходят практику, а также для овладения производственными навыками и современными системами коммуникации на предприятии.

2. Тип (форма) производственной практики и способ ее проведения

Тип практики – сервисная практика

Производственная сервисная практика в соответствии с ФГОС ВО направления подготовки *43.03.01 Сервис* Блок 2 Основной образовательной программы «Практика» является обязательной и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Производственная сервисная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию универсальных и профессиональных компетенций студентов. Производственная сервисная практика проводится на базе организаций и предприятий сервиса. Форма проведения практики – стационарная.

3. Место производственной практики в структуре ООП

Производственная сервисная практика «Б2.В.02(П)» входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, блока 2 «Практика» учебного плана ООП и осуществляется на 4 курсе.

Данная практика связана с обязательным владением понятиями таких дисциплин как «Основы сервиса», «Сервисная деятельность», «Документационное обеспечение в сервисе», знанием компьютерных программ (дисциплины «Информатика», «Информационные технологии в сервисе»).

Для прохождения практики учащийся должен обладать знанием теоретических основ деятельности предприятия сервиса, владеть профессиональными понятиями сферы сервиса, владеть основными знаниями по информационным технологиям в сфере сервиса.

4. Результаты обучения по практике

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
<p>УК-1.Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>1.1_Б.УК-1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Осуществляет декомпозицию задачи.</p> <p>2.1_Б.УК-1. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.</p> <p>3.1_Б.УК-1. Рассматривает различные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.</p> <p>4.1_Б.УК-1. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности.</p> <p>5.1_Б.УК-1. Определяет и оценивает практические последствия возможных решений</p>	<p>Знать: методику анализа задач, выделяя базовые составляющие</p> <p>Уметь: находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи.</p> <p>Владеть: различными вариантами решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.</p>
<p>ПК-1 готовность к реализации организационно-управленческой деятельности предприятий сервиса в</p>	<p>ПК-1.1 Организует работу службы приема посетителей</p> <p>ПК-1.2 Контролирует материально-техническое обеспечение</p>	<p>Знать: организацию работы службы приема посетителей</p> <p>Уметь: контролировать материально-техническое обеспечение</p>

зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	деятельности работников сервисной организации ПК-1.3 Реализует бизнес-процессы сервисных организаций	деятельности работников сервисной организации Владеть: реализацией бизнес-процессов сервисных организаций
ПК-4 способность к диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг	ПК-4.1 Оценивает эффективность деятельности структурных подразделений предприятия сервиса; ПК-4.2 Управляет лояльностью потребителей сервисных организаций; ПК-4.3 Реализует сервисные процессы с учетом маркетинговой среды предприятия.	Знать: методику определения эффективности деятельности структурных подразделений предприятия сервиса Уметь: управлять лояльностью потребителей сервисных организаций Владеть: реализацией сервисных процессов с учетом маркетинговой среды предприятия.

5. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоемкость производственной сервисной практики составляет 9 зачетных единиц 324 часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап: -проведение ознакомительной лекции по практике, в ходе которой студенты знакомятся с планом прохождения практики, правилами техники безопасности, правами и обязанностями студентов-практикантов, формами представления отчета по практике, получают задание на период ее прохождения; -планирование практической работы с обязательным составлением календарного плана (с указанием вида работы, даты ее выполнения и сроков завершения)	6	беседа по итогам проведения ознакомительной лекции, проверка конспектов
2	Основной этап: -знакомство практикантов с работой предприятия сферы сервиса на конкретном примере, изучение организационной структуры, принципов и основных видов работы предприятия; - подготовка отчета по практике, а именно выполнение полученного задания в виде сбора материала по организационной структуре предприятия, основным направлениям деятельности, видам сервисного обслуживания, анализа и составления отчета по практике.	310	консультирование по вопросам прохождения практики, планированию работы, методикам подбора и анализа материала, контроль за работой практикантов.
3	Итоговый этап: -подготовка и оформление отчетов по практике	8	Проверка отчетной документации, материалов исследовательской работы, консультированию и исправлению недочетов погрешностей, фронтальный опрос
	Промежуточная аттестация		Зачет
	Итого	324	

Формы проведения производственной практики

Формы проведения сервисной практики:

- **аудиторная форма** предполагает организацию и проведение организационного собрания по производственной сервисной практике. В ходе данного собрания студенты получают информацию о плане прохождения практики, правилах техники безопасности, знакомятся с правами и обязанностями студента-практиканта на предприятии прохождения практики, формами представления отчета по практике. Также на организационном собрании студенты получают задание на период прохождения практики;

- **производственная форма** заключается в знакомстве практикантов с работой предприятия сферы сервиса на конкретном примере, изучении организационной структуры, принципов и основных видов работы предприятия;

- **самостоятельная форма** практики состоит в подготовке отчета по практике, а именно в выполнении полученного задания в виде сбора материала по организационной структуре предприятия, основным направлениям деятельности, формам сервиса, принятым на предприятии, анализа и составления отчета по практике.

Программа прохождения производственной сервисной практики состоит из трех этапов:

- подготовительного;
- основного;
- заключительного.

Подготовительный этап практики

На данном этапе студентов знакомят с вопросами прохождения практики, оформления дневника практики и защиты отчета. Руководитель практики проводит знакомство с программой практики, инструктаж по технике безопасности, о ведении дневника практики, составлении письменного отчета и выдает индивидуальное задание (в зависимости от вида, места практики и объема должностных обязанностей студента на месте прохождения практики). В дневнике должен быть отражен ход ознакомления с практикой. По окончании практики студент обязан предоставить письменный отчет о прохождении практики.

Основной этап практики

На данном этапе, в соответствии с индивидуальным заданием, происходит знакомство студента с процессом организации работы на сервисных предприятиях. Студенты знакомятся с документооборотом сервисного предприятия, правилами внутреннего распорядка, структурой сервисного предприятия и т.д., также происходит закрепление знаний, полученных студентом в процессе обучения в Университете на основе глубокого изучения деятельности сервисного предприятия, приобретение

опыта работы, а также применение полученных за период обучения знаний в области сервисной деятельности.

В процессе практики, в соответствии с индивидуальным заданием, происходит сбор и анализ всех материалов, необходимых для написания отчета и выпускной квалификационной работы. Помимо выполнения индивидуального задания, также собирается и анализируется информация о деятельности сервисного предприятия в целом. При этом на всех сервисных предприятиях в той или иной мере реализуется следующий примерный набор основных направлений, которые необходимо изучить в процессе производственной сервисной практики.

В момент прохождения студентами производственной сервисной практики на них распространяются правила внутреннего распорядка, правила охраны труда, правила техники безопасности на предприятии, с чем студенты должны быть ознакомлены в первый день прохождения практики. При прохождении практики продолжительность ежедневной работы (смены) составляет для студентов в возрасте от 16 до 18 лет - не более 7 часов в день (ст. 94 ТК РФ), в возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю (ст. 94 ТК РФ).

При наличии вакантных должностей студенты могут быть зачислены на них, если работа соответствует требованиям практики. На студентов, которые приняты на должность, распространяется действие Трудового кодекса РФ и иных норм трудового законодательства.

В конце данного этапа студенту должен быть дан отзыв с места прохождения практики за подписью руководителя сервисного предприятия или иного должностного лица, непосредственно курирующего работу студента на предприятии.

Отзыв заверяется печатью. В отзыве должно содержаться общее заключение о работе студента, оцененной по балльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно). Отзыв прилагается к отчету по практике.

Итоговый этап практики

На данном этапе по окончании производственной сервисной практики студент обязан представить письменный отчет о прохождении практики. Письменный отчет должен состоять из: введения, основной части, в которой должен содержаться анализ проделанной работы студентом во время практики с анализом теории в соответствии с полученным индивидуальным заданием, заключение. При этом в отчете должна фигурировать не первичная, а обработанная и проанализированная информация в виде таблиц, графиков, рисунков, схем и т.д. с соответствующими ссылками и комментариями.

На заключительном этапе производственной сервисной практики студент должен обобщить материал, собранный в период прохождения практики, определить его достаточность и достоверность для оформления отчета по практике.

На защите руководитель практики оценивает отчет и заносит зачет в зачетную книжку. После защиты отчет сдается в обязательном порядке на кафедру.

Место и время проведения производственной практики

Местом прохождения производственной сервисной практики являются:

-консалтинговые фирмы (компании), компании маркетинговой специализации («Бизнес-партнер», «Синяя птица», «ИТАЛ консалтинг», «Кавалерии», «Ромир мониторинг»), рекламные, полиграфические фирмы («Новый ветер», «Формат», «БИКС»); -рекрутинговые («Перспектива», «Персонал консалтинг»), тренинговые компании («Бизнес-эксперт», «Трайтек»);

-сервисные службы автосалонов, предприятий по продаже, обслуживанию и ремонту техники различного назначения («Алерон», «Шкода», «Мицубиши», «Стайер медицинская техника», «Софит компьютерные технологии», «Турбоскат», «М-видео»);

-салоны связи (сотовой, цифровой) («Сотовик», салоны операторов сотовой связи, «Телеком», «Стрим ТВ»);

- службы бытового обслуживания населения (Дома быта Фрунзенского, Октябрьского, Волжского, Заводского, Ленинского районов, управляющие компании ЖКХ);

- промышленно-коммерческое публичное учреждение «Информационно-туристический центр Салон де Прованс (249, площадь Морган ВР 167 13654 Салон де Прованс Франция);

-предприятия оптовой и розничной торговли, оказывающие сервисные услуги;

-иные предприятия сферы сервиса.

Время прохождения производственной сервисной практики: 6 календарных недель на 4 курсе.

Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

-беседа по итогам ознакомительной лекции, проверка конспектов;

-консультирование по вопросам прохождения практики, планированию работы, методикам подбора и анализа материала;

-проверка отчетной документации, материалов исследовательской работы, консультирование по исправлению недочетов и погрешностей,

-составление отчета по практике;

-фронтальный опрос по приобретенным знаниям и умениям;

-защита отчета по практике.

При защите отчёта по практике учитываются:

1. соответствие отчета формальным и содержательным требованиям;
2. отзыв научного руководителя;
3. представление проделанной работы студентом;
4. ответы на вопросы;
5. сложность индивидуального задания;
6. качество представленных материалов (собранная и обработанная информация).

Итоги производственной сервисной практики подводятся на конференции, которая проходит в ИИиМО ежегодно. На конференции студенты отчитываются в устной форме или в форме презентации о прохождении практики, делятся своими впечатлениями, высказывают свои рекомендации и замечания, возникшие в ходе практики.

Для получения зачета по производственной сервисной практике студентам необходимо представить на кафедру туризма и культурного наследия следующую документацию:

I. Письменный отчет о прохождении практики, который включает в себя:

1. титульный лист, подписанный руководителями практики от Университета и руководителем практики от предприятия, заверенный печатью;
2. дневник практики, заверенный руководителем практики на предприятии и печатью;
3. отзыв с места прохождения практики за подписью первого лица предприятия, заверенную печатью;
4. приложение, в виде ксерокопии документов, с которыми работами студенты, или в подготовке которых принимали участие.

II. Презентацию о прохождении практики для размещения информации на сайте Института.

6. Образовательные технологии, используемые на производственной практике

В соответствии с требованиями ФГОС ВО в учебном процессе используется сочетание активных и интерактивных форм проведения занятий:

-активные формы проведения занятий в виде составления документации на предприятии, проведении маркетинговых и рекламных акций, осуществление продаж сервисного продукта, участие в планировании, организации и представлении сервисного продукта.

-консультирование по организационной работе практикантов, выполнении трудовых функций, проведения мастер-классов экспертов в данной области,

-аудиторные формы проведения занятий по сбору исследовательского материала для составления отчета по практике.

Данные формы занятий проводятся в сочетании с самостоятельной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Видами самостоятельной работы учащегося является сбор и анализ литературы и иного материала для подготовки к деятельности на предприятии. Сбор научно-исследовательского материала осуществляется на месте прохождения практики, а также в Зональной научной библиотеке университета.

Адаптивные образовательные технологии для инвалидов и лиц с ОВЗ.

Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися. К специальным условиям для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями можно отнести использование учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, таких как просмотр видеofilмов, аудио демонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники, а также демонстрация иллюстративных материалов, проведение индивидуальных консультаций.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на производственной практике

Видами самостоятельной работы учащегося является сбор и анализ литературы и иного материала для подготовки к деятельности на предприятии. Сбор научно-исследовательского материала осуществляется на месте прохождения практики (консалтинговые фирмы (компании), компании маркетинговой специализации, рекламные, полиграфические фирмы, рекрутинговые, тренинговые компании, сервисные службы автосалонов, предприятий по продаже, обслуживанию и ремонту техники различного назначения, салоны связи, предприятия торговли, службы бытового обслуживания населения).

В ходе производственной сервисной практики каждый студент обязан вести дневник практики. Дневник заполняется ежедневно с кратким описанием выполненного объема работы. Записи в дневнике заверяются руководителями практики. Текущий контроль осуществляется путем регулярного наблюдения за работой студента по программе практики и выполнению индивидуального задания, а также посредством периодических проверок правильности ведения дневника, собранного информационного и другого материала и подготовки отчета.

Контрольные задания:

1. Дать характеристику хозяйственной деятельности организации прохождения практики.
2. Построить организационную структуру управления организации прохождения практики.
3. Построить процесс оказания услуги на предприятии прохождения практики
4. Дать характеристику организации обслуживания клиентов на предприятии.

Спрос на продукцию большого количества предприятий сервиса характеризуется влиянием фактора сезонности. Поток авиаперевозок, образование, спорт – это примеры элементов с сезонной структурой спроса, период которых равен году. Банковские операции – это пример элемента с сезонной структурой спроса, период которого равен месяцу. Регистрация в гостиницах, прокат автомобилей – это примеры элементов с сезонной структурой спроса, период которых равен неделе. Использование электроэнергии, телефонные звонки, розничная торговля, работа ресторанов, поток автотранспорта, пользование общественным транспортом, использование учебных аудиторий – это примеры элементов с сезонной структурой спроса, период которых равен суткам.

8. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1.1 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности

1	2	3	4	5	6	7	8	9
Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
7	0	0	0	40	0	20	40	100

Программа оценивания учебной деятельности студента

7 семестр

Лекции

Не предусмотрены

Лабораторные занятия

Не предусмотрены.

Практические занятия

Не предусмотрены.

Самостоятельная работа

Подготовка отчетов по итогам прохождения практики, подбор и анализ материала по теме практики, фронтальный опрос по теме практики - от 0 до 40 баллов (с 1 по 6 задание – от 0 до 5 баллов, седьмое задание – 10 баллов).

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности

Защита отчета о практике на конференции – от 0 до 20 баллов.

Менее 10 баллов – не зачтено

10 баллов и более - зачтено

Промежуточная аттестация – зачет - от 0 до 40 баллов.

При определении разброса баллов при аттестации преподаватель может воспользоваться следующим примером ранжирования:

менее 20 баллов – не зачтено;

20 баллов и более – зачтено.

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за седьмой семестр по производственной практике «Сервисная практика» составляет **100** баллов.

Таблица 2.1 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по производственной практике «Сервисная практика» в оценку (зачет):

50 баллов и более	«зачтено» (при недифференцированной оценке)
меньше 50 баллов	«не зачтено»

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

а) литература:

1. Круглик В.М. Конкурентоспособность предприятия (фирмы) [Текст] : Учебное пособие / В. М. Круглик, А. К. Александров, А. Н. Неделькин, О. А. Савчук. – М.: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М" ; Минск : ООО "Новое знание", 2013. - 285 с. - ISBN 978-5-16-006704-9 : Б. ц.
2. Основы управленческой экономики предприятия (фирмы) [Текст]. - 2, стереотипное. – М.: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2016. - 423 с. - Б. ц.
3. Трофимов В.В. Информационные системы и технологии в экономике и управлении [Текст]: Учебник / В. В. Трофимов. - 4-е изд., пер. и доп. - М. : Издательство Юрайт, 2015. - 542 с. - (Бакалавр. Академический курс). - 500 экз.. - ISBN 978-5-9916-4789-2.

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Microsoft Windows 7, 8 Pro;
2. Microsoft Office 7, 10, 13 Plus;
3. WinRar;
4. Adobe Acrobat Reader X;
5. Google Chrome;
6. Abby Fine Reader.

Лицензионное обеспечение: Microsoft Windows 7, 8 Pro, Microsoft Office 7, 10, 13 Plus, WinRar, Adobe Acrobat Reader X, Google Chrome, Abby Fine Reader.

10. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Компьютерный класс, оргтехника, мультимедийное оборудование (во время лекционных и практических занятий), доступ к сети Интернет доступ к электронно-библиотечной системе.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис, профиль подготовки «Бизнес-процессы на предприятиях сервиса»

Автор:

канд. экон. наук, доцент, доцент кафедры
туризма и культурного наследия

С. Е. Каменева

Программа одобрена на заседании кафедры туризма и культурного наследия от «30» августа 2019 года, протокол № 1.