

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт коммерции, маркетинга и сервиса
Кафедра коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

(протокол № 11 от 16.06.2016)

ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Образовательная программа: Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе

Согласовано:

Методический отдел УМУ

« » 20 г.

 / /

Размещено в ЭИОС СГЭУ

Рег.№

Начальник отдела ДОТиЭО

« » 20 г.

 / /

Рассмотрено к утверждению

на заседании кафедры

 коммерции, сервиса

се пр.и.и.и.

(протокол № 12 от 31.05.16)

Зав. кафедрой / / *Чернова Р. В.*

Согласовано

Управление СПКРТиИС

« » 20 г.

 / /

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Самара 201 г.

Содержание

1. Вид, способ, формы проведения, цели и задачи практики	3
2. Планируемые результаты обучения при прохождении производственной практики	5
3. Место практики в структуре образовательной программы	7
4. Объем практики и ее продолжительность	7
5. Формы отчетности по практике	9
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	13
7. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	14
8. Перечень информационных технологий, программного обеспечения и информационных справочных систем используемых при проведении практики	16
9. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики	16
Приложение 1. Образец оформления титульного листа.....	17
Приложение 2. Дневник учебной практики	18

1. Вид, способ, формы проведения, цель и задачи практики

Учебная практика является неотъемлемой составной частью учебного процесса по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата).

Программа практики составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриат) (утв. Приказом Минобрнауки от 20.10.2015 № 1169), Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. Приказом Минобрнауки от 19.12.2013 № 1367), Трудовым кодексом Российской Федерации (ФЗ от 30.12.2001 N 197, ред. от 30.12.2015), Уставом СГЭУ, Основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриат), Положением о практике обучающихся в ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет», осваивающих образовательные программы высшего образования, учебными планами, утверждёнными учебно-методическим управлением СГЭУ.

Тип учебной практики: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской работы.

Способ проведения учебной практики: стационарная.

Прохождение учебной практики осуществляется путем знакомства студентов с работой конкретного предприятия сервиса под руководством руководителя практики без зачисления на предприятие.

Выбор мест практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учётом состояния здоровья обучающихся и требований по доступности.

Прохождение студентами учебной практики осуществляется на основе договоров, заключенных между Университетом и предприятиями (организациями), в соответствии с которыми указанные предприятия (организации) обязаны предоставить места для прохождения студентами Университета практики.

Базы практики для студентов должны отвечать следующим основным требованиям:

- соответствовать профилю подготовки бакалавра;
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой студентов.

Обязанности и основные виды работ руководителей от Университета, баз практики и обучающихся описаны в статьях 15-22 Положения о практике обучающихся в ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет», осваивающих образовательные программы высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура)

Цели учебной практики: формирование представления о деятельности компании, работающей в сфере сервиса, получение профессиональных навыков по специальности.

Задачи практики:

- ознакомление со структурой конкретного предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности;
- изучение основных направлений деятельности предприятия;
- общее ознакомление с социально-культурными технологиями сервисной деятельности, характером взаимодействия с потребителем услуг конкретного предприятия сервиса;
- определение проблем и предложений по улучшению деятельности предприятия.
- освоение навыков и приобретение умений, необходимых для работы с документами (учредительные документы организации, должностные

инструкции); приобретение навыков организаторской работы; изучение элементов производственного процесса.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении производственной практики

В результате прохождения практики на конкретном предприятии сервиса обучающийся должен:

Знать:

- специфику деятельности предприятия сервиса (далее Предприятия); форму собственности, состав предприятия;

- структуру организации и ее управление (требуется описание и схематичное изображение организационной структуры Предприятия);

- стратегические и тактические планы Предприятия;

- правовые формы в сфере сервиса;

- источники финансирования Предприятия;

- структуру оборотных и необоротных фондов Предприятия;

- планирование баланса рабочего времени и фонда заработной платы Предприятия;

- технические средства предприятия – описать используемое в работе оборудование.

Уметь:

- работать с нормативной документацией, на основании которой осуществляется деятельность Предприятия;

- пользоваться оборудованием и аппаратами, находящимися на Предприятии;

- определять финансовый результат за отчетный период;

- анализировать покупательское поведение;

- адаптировать предложение Предприятия (услугу) к изменяющимся потребительским предпочтениям.

Владеть:

- навыками использования основных социально-культурных технологий в сервисной деятельности;
- навыками изучения личности потребителя;
- навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе сервисной деятельности;
- основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;
- навыками и приемами эффективного продвижения и реализации услуг предприятий сервиса.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими **компетенциями**:

Общекультурными:

- демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6);
- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);
- осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);
- владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);
- стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически

оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15);

- самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);
- обладать культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, уметь логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь (ОК-17).

Профессиональными:

- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2).

3. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная практика входит в состав базовой части учебного плана подготовки по направлению 43.03.01 Сервис профессиональной образовательной программы бакалавриата.

Учебная практика относится к циклу Б. 5. «Практики, НИР».

Дисциплина базируется на знаниях, умениях и готовностях, сформированных в процессе изучения дисциплин «Сервисная деятельность», «Сервисология», «Деловые коммуникации», «Психодиагностика» и др.

Прохождение учебной практики необходимо как предшествующее для изучения таких дисциплин как «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» и т.д.

4. Объём практики и ее продолжительность

Продолжительность учебной практики составляет 2 недели (180 часов/3 зачётных единицы). Время проведения: 4 семестр.

Структура учебной практики представлена в таблице 1.

Структура учебной практики

№ раздела (этапа)	Наименование разделов (этапов) практики	Форма текущего контроля
1	Подготовительный этап	Договор о прохождении практики
2	Исследовательский этап	Собеседование с руководителем
3	Подготовка отчета по практике	Защита отчета

На первом, подготовительном этапе производится:

- Закрепление студентов за местами прохождения практик в соответствии с распределением кафедры.
- Постановка цели и задач учебной практики.
- Инструктаж по технике безопасности на местах прохождения практики.

На втором, исследовательском этапе производится ознакомление обучающихся с деятельностью Предприятия.

- Изучаются первичные сведения о предприятии: история создания и развития.
- Производится ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами, организационно-правовой формой предприятия и формой собственности.
- Рассматривается организационная структура Предприятия и взаимодействие между основными подразделениями.
- Осуществляется знакомство с работой основных категорий работников, их должностными инструкциями.
- Обозначаются основные задачи, виды деятельности предприятия, его стратегия развития.
- Изучается структура и система управления предприятием, работа отдела продаж, технологии обслуживания, организация

обслуживания клиентов, финансово-экономическая деятельность предприятия.

На третьем этапе осуществляется обработка данных, написание отчета.

5. Формы отчетности по практике

Основные:

- Отчет;
- Дневник практики с отметками руководителей практики от базы и от ВУЗа;

Дополнительные:

- Индивидуальные задания по практике

Структурно *отчет по производственной практике* включает в себя:

- титульный лист (см. приложение 1);
- дневник прохождения практики (см. приложение 2);
- содержание;
- введение;
- основные разделы отчета;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Титульный лист содержит наименование отчета, реквизиты автора (фамилия, имя, отчество студента), сведения о руководителе практики от университета, год написания отчета, наименование университета и название города.

Дневник производственной практики. В дневнике практики ежедневно дается краткая характеристика работ, выполненных студентом, и проставляется отметка руководителя базы практики. Отметка может включать в себя оценку работы студента, краткий комментарий и подпись руководителя, либо только подпись. Записи в дневнике должны быть

четкими и аккуратными, носить конкретный характер и помогать студенту в составлении отчета по практике. По окончании практики руководитель практики от предприятия дает в дневнике подробную характеристику и оценку работы студента за время практики. Дневник должен быть заверен руководителем практики и скреплен круглой печатью.

Основные разделы отчета.

1. Общая характеристика предприятия сервиса
2. Описание основных направлений деятельности компании
3. Характеристика технологий сервисной деятельности
4. Особенности взаимодействия с потребителем услуг предприятия сервиса

Требования к оформлению отчета. Отчет должен содержать исчерпывающие ответы на вопросы программы практики с указанием используемой информации (внутренняя документация предприятия, внешние источники информации - нормативные акты, конъюнктурные обзоры, справочная литература и т.п.).

Кроме основного текстового материала отчет может включать приложения в виде заполненных типовых бланков учетной и отчетной документации, анкет для опроса потребителей и экспертов, плана-проспекта маркетинговых исследований. При необходимости в приложения можно вынести таблицы и рисунки.

Отчет должен быть написан на листах стандарта А-4, иметь титульный лист, оглавление, включающее перечень вопросов и приложений. Примерный объем работы – 30-40 страниц, исключая приложения.

Отчет должен быть выполнен с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным. Размер шрифта (кегель) - 14.

Текст отчета следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое - 15 мм, верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм.

Опечатки и графические неточности, обнаруженные в процессе подготовки отчета, допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же месте исправленного текста (графики) машинописным способом или черными чернилами, пастой или тушью - рукописным способом.

Основную часть отчета следует делить на разделы, подразделы и пункты. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. При делении текста на пункты и подпункты необходимо, чтобы каждый пункт содержал законченную информацию.

Разделы, подразделы, пункты и подпункты следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа.

Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста, за исключением приложений. Точка в конце порядкового номера не ставится.

Разделы и подразделы должны иметь заголовки, в которых четко и кратко отражается содержание разделов, подразделов.

Страницы отчета следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц отчета. Номер страницы на титульном листе не проставляют. Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц отчета. Иллюстрации и таблицы на листе формата А3 учитывают как одну страницу.

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, диаграммы) следует располагать в отчете непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

Иллюстрации могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в отчете.

Иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой.

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название таблицы следует помещать над таблицей справа, без абзачного отступа в одну строку с ее номером.

Таблицу следует располагать в отчете непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в отчете.

Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте. Шапка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки.

Формулы в отчетах следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всего отчета арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

В отчетах допускается выполнение формул и уравнений рукописным способом черными чернилами.

Приложения оформляют как продолжение отчетов на последующих его листах. В тексте отчета на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте отчета.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение».

Выполненный и оформленный надлежащим образом отчет сдается научному руководителю за три дня до окончания практики. Если отчет не соответствует указанным требованиям, то студент не допускается до защиты.

К отчету прилагаются действующие формы! статистической и бухгалтерской отчетности по основным показателям деятельности предприятия.

Отчет о выполнении программы практики студент составляет поэтапно во время практики и полностью завершает к моменту ее окончания. Отчет должен быть проверен руководителем практики от предприятия, заверен печатью и представлен вместе с дневником.

В характеристике с места практики, подписанной руководителем практики от предприятия, необходимо отметить выполнение программы производственной практики, отношение студента к работе, его трудовую дисциплину.

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

Фонд включает типовые задания, обсуждения, индивидуальный опрос, а также иные контрольные материалы.

Промежуточная аттестация проводится в виде собеседования с руководителем практики от вуза по основным разделам (этапам) учебной практики.

Практика завершается защитой отчета, по результатам которой выставляется *оценка*.

Критериями оценки являются (таб. 2):

- уровень теоретического осмысления студентами практической деятельности конкретного предприятия (организации, учреждения);
- качество отчета по итогам практики, полнота его содержания и его соответствие требованиям, предъявляемым к оформлению работ данного типа;

- уровень овладения студентами профессиональными компетенциями, предусмотренными учебным планом;
- уровень профессиональной направленности выводов и рекомендаций, сделанных студентом в ходе прохождения практики.

Таблица 2

Критерии оценивания

Оценка	Уровень подготовки студента
Зачтено (отлично, хорошо, удовлетворительно)	Отчет студентом подготовлен своевременно и в соответствии с установленными требованиями, обучающийся свободно беседует с преподавателем по тематике предложенных вопросов
Не зачтено (неудовлетворительно)	Отчет не подготовлен или подготовлен с недочетами. Студент не владеет основными терминами и определениями в области коммерческой деятельности и не может ответить на контрольные вопросы

При оценке результатов практики учитывается характеристика, данная студенту руководителем практики от предприятия.

При наличии замечаний отчет возвращается на доработку, а защита переносится на более поздний срок.

У бакалавров, которые проходят практику на одном предприятии, не должно быть одинаковых по содержанию отчетов.

Обучающиеся, не выполнившие программы практик по уважительной причине, направляются на практику повторно по индивидуальному плану.

Студент, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв о работе во время практики или неудовлетворительную оценку при защите отчета, направляется на практику повторно или отчисляется из университета.

Обучающиеся, не выполнившие программы практик без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность.

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

Интернет-ресурсы

Основная литература:

1. Неретина Т.Г. Организация сервисной деятельности. — М. : Флинта, 2011 г. — 102 с. — Электронное издание. — ISBN 978-5-9765-1205-4
2. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность в обслуживании населения. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012 г. — 220 с. — Электронное издание. — УМО.

Дополнительная:

3. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : Учебное пособие / Г. А. Аванесова. - УМО, 2-е изд. исправ. и доп. - М. : Аспект Пресс, 2006. - 320с
4. Балалова Е.И., Каурова О.В. Сервисная деятельность: учет, экономический анализ и контроль / Балалова Е.И., Каурова О.В., О. В. Каурова. - М. : Дело и Сервис, 2006. - 288с.
5. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность [Текст] : Учебное пособие / Карнаухова В.К., Краковская Т.А., Т. А. Краковская ; Краковский Ю.М. - УМО, 2-е изд. - М. : МарТ, 2008. - 256с.
6. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность [Текст] : Учебное пособие / О. Т. Лойко. - УМО. - М. : Academia, 2008. - 304с.
7. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность [Текст] : Учебник / Романович Ж.А., Калачев С.Л., С. А. Калачев ; Романович Ж.А. - УМО, 4-е изд. доп. и перераб. - М. : Дашков и К, 2008. - 268с
8. Сфера услуг : экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум [Текст] : Учебное пособие / Бурменко Т.Д. - М. : КНОРУС, 2010. - 424с.
9. Третьякова, Т.Н. Сервисная деятельность [Текст] : Учебное пособие / Т. Н. Третьякова. - М. : Academia, 2008. - 304с.
10. Шоул, Джон. Первокласный сервис как конкурентное преимущество [Текст] / Шоул Джон. - 2-е изд. исправ. и доп. ; + CD, Пер. с англ. - М. : Альпина Бизнес Букс, 2008. - 338с

Интернет-ресурсы:

1. Менеджмент в России и за рубежом <http://www.mevriz.ru/>
2. Правовая система «Консультант Плюс» <http://www.consultant.ru>
3. Правовая система «Гарант» <http://www.garant.ru>
4. Энциклопедия маркетинга <http://www.marketing.spb.ru/>

8. Перечень информационных технологий, программного обеспечения и информационных справочных систем используемых при проведении практики

При прохождении практики необходимо использовать персональный компьютер, имеющий программное обеспечение Microsoft Office и доступ к сети интернет. В качестве информационных справочных систем рекомендуется к пользованию системы «Гарант» и «Консультант».

9. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Рабочее место студента на базе практики (рабочий стол, канцелярские принадлежности, ПК с доступом к Интернет).

Образец оформления титульного листа

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Кафедра коммерции, сервиса и туризма

ОТЧЕТ

По учебной практике

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Профиль _____

Студент

(ФИО)

(подпись, дата)

Руководитель от кафедры

(ученая степень, ученое звание, ФИО)

(подпись, дата)

Самара 201__

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Кафедра коммерции, сервиса и туризма

ДНЕВНИК

ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Студента(ки) _____ курса
Направления подготовки 43.03.01 Сервис
Профиль _____

(Ф.И.О.)

Руководитель практики _____
(ученое звание, степень)

(должность)

(Ф.И.О. руководителя)

Студент(ка) _____

_____ курса, направления подготовки _____

Прошел (ла) производственную практику в _____

с « _____ » _____ 20__ г. по « _____ » _____ 20__ г.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

1. Степень выполнения практики _____

2. Характеристика работы практиканта за период практики _____

3. Качество выполнения дневника-отчета _____

4. Оценка за практику _____

Руководитель практики от предприятия _____

(занимаемая должность)

(Ф.И.О.)

