



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

**«Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»
(ФГБОУ ВО «НГУЭУ», НГУЭУ)**

Кафедра Бизнеса в сфере услуг

Рег. № 6786-17101

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

В.Н. Ромашин

«30» августа 2017 г.



**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по соответствующему направлению

Направление: 43.03.01. Сервис

Направленность (профиль): Сервис во внешнеэкономической деятельности


Год набора: 2017

Новосибирск 2017


Программа практики разработана
Нюренбергер Лариса Борисовна – д-р экон. наук, доцентом, зав. кафедрой бизнеса в сфере услуг

Лучина Натальей Александровной – канд. техн. наук, доцентом, доцентом кафедры бизнеса в сфере услуг

Учебно-методическое обеспечение согласовано с библиотекой университета

 Н.Ю. Долгова

Программа практики прошла экспертизу УМУ

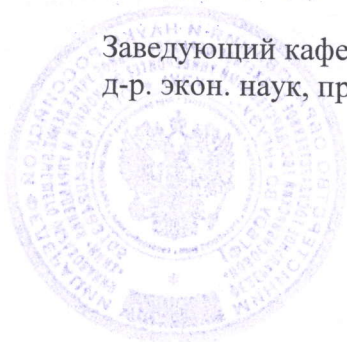
 О.С. Ерохина

Рассмотрено и одобрено на заседании кафедры Сервиса Бизнеса в сфере услуг, протокол от «30» августа 2017 г. № 1.

Заведующий кафедрой
д-р. экон. наук, профессор



Л.Б. Нюренбергер



РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. Цель и задачи практики

Целью практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности является формирование у обучающихся профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности по направлению подготовки.

Задачами практики являются:

- закрепление и развитие знаний, умений, владений в сфере профессиональной деятельности, полученных обучающимися в процессе обучения;
- приобретение обучающимися опыта профессиональной деятельности в процессе выполнения конкретных задач, определенных руководителем практики от предприятия (организации);
- сбор, обработка и анализ фактического материала для выполнения выпускной квалификационной работы.

1.2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

В результате прохождения практики у обучающихся формируются следующие компетенции и по итогам практики, обучающиеся должны продемонстрировать следующие результаты:

Код компетенции	Содержание компетенции	Перечень планируемых результатов
ОПК-3	Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знать: основы организации процесса сервиса Уметь: проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя Владеть: методами рационализации при принятии управленческих решений
ПК-11	Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать: основы сервисной деятельности Уметь: работать в контактной зоне как в сфере реализации сервисной деятельности; консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса Владеть: навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса.
ПК-12	Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знать: основ стандартизации и сертификации в сервисной деятельности Уметь: осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов Владеть: навыками контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

1.3. Место практики в структуре ОПОП ВО

Производственная практика «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности» опирается на следующие элементы ОПОП ВО: Сервис в международной спортивно-оздоровительной и бьюти индустриях; Культура сервиса в туристской индустрии

Сервис в культурно-досуговой деятельности; Основы потребительских знаний

Данная практика выступает опорой для следующих элементов ОПОП ВО: Преддипломная практика, Защита выпускной квалификационной работы..

1.4. Способ и формы проведения практики

Способ проведения производственной практики:

- стационарная,
- выездная.

Форма проведения производственной практики:

дискретно - путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практики.

1.5. Место и время проведения практики

Местом (базой) прохождения практики является ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет экономики и управления НИНХ» (кафедра бизнеса в сфере услуг), в других образовательных организациях высшего образования, на соответствующей кафедре, и в профильных предприятиях и организациях.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор мест прохождения практики учитывает состояние здоровья и требования по доступности.

Производственная практика проводится: на очной форме обучения в 6 и 8 семестрах.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

2.1. Трудоемкость практики

Общая трудоемкость практики составляет 12 зачетных единиц.

Продолжительность практики 432 часов (8 недель).

2.2. Этапы прохождения практики и их содержание

Этапы практики	Задачи, решаемые на каждом из этапов	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу обучающегося	Количество часов	Формы текущего контроля
Подготовительный	Определение цели и задач практики. Определение темы для изучения во время прохождения практики	Инструктаж по прохождению практики и правилам безопасности работы. Ознакомление с организацией работы на предприятии и в структурном подразделении. Ознакомление с должностными инструкциями и функциональными обязанностями. Определение актуальности практики и целей ее прохождения.	20	Раздел отчета
Исследовательский	Приобретение	Знакомство с предприятием,	292	Раздел

Этапы практики	Задачи, решаемые на каждом из этапов	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу обучающегося	Количество часов	Формы текущего контроля
и практический	навыков работы в одном из подразделений предприятия, непосредственное участие в работе подразделения, выполнение заданий руководителя с места прохождения практики.	его организационной структурой, видами деятельности, изучение вопросов, предусмотренных индивидуальным заданием руководителя Сбор фактического и аналитического материала Выполнение поручений руководителя практики на предприятии (в организации)		отчета
Аналитический	Обработка и анализ полученной информации	Обработка и анализ полученной информации Оформление отчёта по практике	80	Раздел отчета
Заключительный	Подготовка отчета по практике	Сдача отчета руководителю практики от кафедры, подготовка к защите отчета	40	Отчет

РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ ОБУЧАЮЩИМИСЯ

3.1. Формы отчетности о результатах прохождения практики

По результатам прохождения практики обучающийся обязан предоставить на кафедру:

- отчет по практике (Приложение А);
- дневник прохождения практики (Приложение Б);
- отзыв о прохождении практики (Приложение В).

3.2. Требования к содержанию и оформлению форм отчетности о результатах прохождения практики

Структурными элементами отчета по практике являются:

- титульный лист (Приложение А);
- задание на практику (Приложение Б);
- дневник прохождения практики (Приложение В);
- основная часть отчета по практике (состоит из введения, 3 разделов, заключения, списка использованных источников).

Отчет должен иметь четкое построение, логическую последовательность и конкретность изложения материала, а также краткость формулировок, обоснованность выводов и рекомендаций. Отчет представляется в сброшюрованном виде, имеющим обложку.

Страницы текста отчета должны соответствовать формату А4. Цвет шрифта должен быть черным, высота букв, цифр и других знаков должна составлять 14 пунктов (кегель 14), межстрочный интервал – 1,5, абзацный отступ – 1,25.

При использовании текстового редактора Microsoft Word рекомендуется использовать стандартную гарнитуру шрифта Times New Roman. Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое – 3 см, правое – 1 см, верхнее – 2 см, нижнее – 2 см.

По итогам практики обучающимися составляется отчет. Отчет о практике состоит из введения и разделов, соответствующих содержанию программы практики, может включать приложения. Во введении к отчету рассматриваются уточненные цели и задачи практики, а также условия, в которых проходила практика.

Обучающиеся представляют до защиты отчета по практике следующие документы, оформленные в соответствии с Приложениями к настоящей программе. Отчет по практике сдается на кафедру одновременно с дневником практики, подписанным руководителем практики от предприятия. После проверки отчета руководителем практики от вуза заведующий кафедрой назначает комиссию из числа преподавателей кафедры по защите результатов практики. Защита результатов практики проводится в виде устного выступления (7-10 мин.) перед комиссией. Члены комиссии оценивают представленную работу по следующим критериям:

1. Изучение собранных материалов и современной отечественной и зарубежной литературы по направленности индивидуального задания на практику.
2. Освоение вопросов, касающихся деятельности исследуемого предприятия.
3. Выполнение индивидуального задания.
4. Наличие материалов, оформленных и/или представленных результатами научной работы в устной и/или письменной форме.
5. Оформление отчета (грамотность, соответствие требованиям оформления, качество иллюстративного материала, логичность и полнота материалов отчета).

На основании данных критериев комиссия экспертным путем дает оценку уровня сформированности необходимых компетенций.

Результаты защиты отчета по учебной практике определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется при условии полного соблюдения требований к оформлению отчета. В отчете должно присутствовать содержательное изложение основных вопросов темы, наличие аргументированных выводов, отражающих позицию автора по рассматриваемому кругу проблем, самостоятельность в изложении материала. Сроки сдачи отчета и требования по его оформлению должны быть строго соблюдены. При защите студент должен правильно ответить на все поставленные вопросы и продемонстрировать навыки оформления и представления результатов научной работы в устной и письменной форме.

Оценки «хорошо» заслуживает отчет, в котором теоретические вопросы в основном раскрыты, но выводы недостаточно обоснованы, не на все вопросы студент при защите дал убедительные ответы и продемонстрировал навыки оформления и представления результатов научной работы в устной и /или письменной форме.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если материал изложен поверхностно, анализ основных вопросов темы недостаточно глубокий, не на все вопросы студент при защите дал правильные ответы и представил результатов научной работы в устной и письменной форме.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если нарушены требования к оформлению отчета, при защите студент не дал правильных ответов на большинство заданных вопросов.

Сроки защиты отчета по практике определяет кафедра бизнеса в сфере услуг. Оценка по защите отчета о практике проставляется руководителем практики от университета в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Эта оценка приравнивается к оценкам по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов.

3.3. Порядок проведения промежуточной аттестации (по итогам практики)

В качестве формы контроля по практике предусмотрен дифференцированный зачет.

Описание оценочных средств для промежуточной аттестации по практике и критерии

оценивания приведены в отдельном документе Фонд оценочных средств (приложение к программе производственной практике «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности»).

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

4.1. Основная литература

Внешнеэкономическая деятельность [Электронный ресурс] : Учебник и практикум для прикладного бакалавриата / Е. Ф. Прокушев, А. А. Костин; под ред. Е. Ф. Прокушева. – М. : Издательство Юрайт, 2017. – 450с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/41AAE9BF-B0E1-49BC-9D1A-6773E6F693BB#page/2>

Павленок, П. Д. Теория, история и методика социальной работы. Избранные работы [Электронный ресурс]: Учебное пособие / П.Д. Павленок. – М.: Издательство-торговая корпорация «Дашков и К», 2017. – 597с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=415057>

Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 185 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD#page/186>

4.2. Дополнительная литература

Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2017.- 284 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430365>

Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 174с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=760143>

Таранова, И.В. Сервисология [Электронный ресурс]: Учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 296 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=514626>

Резник, Г.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 202с. – Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=352240>

Покровская, В. В. Внешнеэкономическая деятельность. В 2 ч. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебник для бакалавриата и магистратуры / В. В. Покровская. – М. : Издательство Юрайт ,2017. – 376 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/A06AA752-E81B-4168-AFC8-3A241632236B#page/2>

4.3. Нормативно-правовые документы

1. Конституция Российской Федерации
2. закон «О защите прав потребителей».
3. Федеральный закон "О техническом регулировании"

4.4. Периодические издания

1. «Пять звезд» – ежемесячный информационно-аналитический журнал для специалистов гостиничной отрасли.
2. «ОТЕЛЬ» – журнал, официальное издание Российской Гостиничной Ассоциации.
3. «Турбизнес» – информационно-аналитический журнал для специалистов туризма и гостеприимства.
4. «Бизнес тревел» – издание, посвященное актуальным вопросам делового туризма.
5. «Гостиничный и ресторанный бизнес» – это издание для профессионалов индустрии гостеприимства.
6. «Современный отель» – актуальный профессиональный журнал.
7. «Гостиничное дело» – журнал, предназначенный для профессионалов сферы индустрии гостеприимства: администраторов, менеджеров, маркетологов и других специалистов гостиничного дела.

4.5. Перечень ресурсов сети «Интернет»

- <http://www.ramu.ru/ramu-program.php> Российская ассоциация маркетинговых услуг
- <http://www.marketologi.ru> – Гильдия маркетологов
- <http://www.akarussia.ru> – Ассоциация коммуникационных агентств России
- <http://research.rbc.ru> – Маркетинговое агентство РБК.RESEARCH
- <http://www.marketolog.ru> – Профессиональный журнал «Маркетолог»
- <http://www.marketing.spb.ru> – Библиотека маркетолога
- <http://www.biblioclub.ru> "Универсальная библиотека онлайн" – электронная библиотечная система, специализирующаяся на учебных материалах, в том числе электронных учебников для вузов.
- <http://www.elibrary.ru> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU – крупнейший российский портал в области, науки, экономики, управления и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 12 млн. научных статей и монографий.
- <http://www.grebennikon.ru> Библиотека содержит полные тексты статей периодических научных журналов данного издательства по маркетингу, менеджменту, финансам, управлению персоналом и др. Материал собран в тематической коллекции.
- <http://www.rsl.ru> Электронная полнотекстовая библиотека диссертаций и авторефератов по всем областям знаний, содержащая более 620000 документов.
- <http://www.polpred.com> База данных содержит полнотекстовую информацию по тематическим направлениям: экономика России и зарубежных стран; 235 стран; 42 отрасли; промышленная политика РФ и зарубежья; инвестиционные и внешнеэкономические события в РФ и за рубежом.
- <http://www.iprbookshop.ru> Электронно-библиотечная система IPRbooks – библиотека полнотекстовых изданий по юриспруденции, экономике, государственному и муниципальному управлению, бизнесу бухгалтерскому и налоговому учёту ведущих российских издательств.
- <http://www.alpinabook.ru> Онлайн-библиотека одного из ведущих издательств, выпускающих деловую литературу, – "Альпина Паблишерз".
- <http://www.prlib.ru> В режиме электронного читального зала представлен весь полнотекстовый контент электронной национальной библиотеки: монографии, сборники трудов, периодические издания учебники, пособия, графика, музейные коллекции, законодательство России; даны ссылки на все правовые базы данных "Гарант", "Кодекс", "Консультант Плюс" и др.

4.6. Информационные технологии

При прохождении практики используется программный продукт Microsoft Office Standart.

Справочно-информационные системы «Гарант» и «Консультант Плюс».

4.7. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы бакалавриата, включает в себя помещения, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, ЭБС.



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»
(ФГБОУ ВО «НГУЭУ», НГУЭУ)

Кафедра
(наименование кафедры)

Направление / специальность
(код и наименование)

Направленность (профиль) / специализация
(наименование)

ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Вид практики: _____

Тип практики: _____

Выдано студенту(ке) _____ курса _____ группы

(Ф.И.О. полностью)

Место практики _____
(наименование предприятия)

Сроки прохождения практики с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Индивидуальное задание на практику, содержание, планируемые результаты:

Рабочий график (план) проведения практики

Этапы практики ¹	Период
Изучение методической работы по организации учебного процесса	
Разработка учебных материалов	
Проведение аудиторных занятий по выбранной дисциплине	
Подготовка отчета о практике, защита отчета	

Задание выдано

Руководитель практики от университета

(ученая степень, должность)

(Ф.И.О. полностью)

«__» _____ 20__ г.

(подпись)

Задание согласовано

Руководитель практики от профильной организации

должность

(Ф.И.О. полностью)

«__» _____ 20__ г.

(подпись)

Задание получено

Студент(ка) _____

(Ф.И.О. полностью)

« ___ » _____ 20__ г.

(подпись)



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»
(ФГБОУ ВО «НГУЭУ», НГУЭУ)

Кафедра
(наименование кафедры)

Направление / специальность.....
(код и наименование)

Направленность (профиль) / специализация.....
(наименование)

ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Студента(ки) _____ курса, _____ группы

(Ф.И.О. полностью)

Вид практики: _____

Тип практики: _____

Место практики _____
(наименование)

Сроки прохождения практики с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Дата	Краткое описание видов работ	Отметка о выполнении
	Инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка	
	
	Составление и оформление отчета по практике	
	Защита практики	

Студент(ка) _____
(подпись)

«__» _____ 20__ г.

Содержание и объем выполненных работ подтверждаю.

Руководитель практики от профильной организации

(подпись, заверенная печатью) (И.О. Фамилия)

Работы выполнены _____, содержание
(в установленные сроки, с незначительным отступлением от сроков, сроки не соблюдены)

практики _____ индивидуальному заданию.
(соответствует, не в полной мере соответствует, не соответствует)

Руководитель практики от университета

(подпись) (И.О. Фамилия)



МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ»
(ФГБОУ ВО «НГУЭУ», НГУЭУ)

ОТЗЫВ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Вид практики: _____

Тип практики: _____

Студент(ка) _____

(Ф.И.О. полностью)

с «__» _____ 20 __ г. по «__» _____ 20 __ г. проходил(а) практику

в _____
 наименование организации

Задание на практику студентом(кой) выполнено

(полностью и качественно, частично с отклонениями от норм качества, с грубыми нарушениями качества и сроков)

Студент(ка) _____ участвовал в процессе деятельности организации.
 (активно, недостаточно активно, эпизодически, не участвовал)

Студент(ка) _____ умение применять теоретические знания на практике.
 (показал(а)/не показал(а))

За время прохождения практики студент(ка) продемонстрировал освоенность компетенций на уровне:

Код компетенции	Содержание компетенции ²	Уровень освоения компетенции ³		
		низкий	средний	высокий
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя			
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса			
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов			

Студентом(кой) были проявлены следующие личные качества:

Итоговая оценка за практику _____
 (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

Руководитель практики
 от профильной организации _____

(подпись, заверенная печатью, дата)

(И.О. Фамилия)