



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. № 6783-17101

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
В.И. Романцин

«30»



**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА
ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ
УМЕНИЙ И НАВЫКОВ**

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

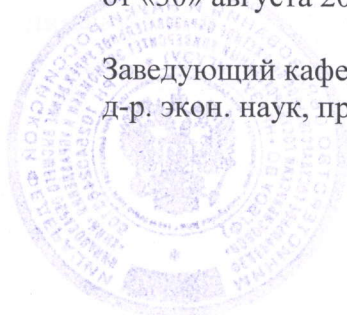
Программа практики прошла экспертизу УМУ

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

Цели практики по получению первичных профессиональных умений и навыков:

– закрепление и углубление полученных в процессе изучения дисциплин теоретических знаний в сфере организации, управления и проектирования процессов в области сервиса;

– приобретение и развитие практических умений, навыков и компетенций, необходимых для работы в сфере организации, управления и проектирования процессов в области сервиса, а также для дальнейшего изучения дисциплин, предусмотренных учебным планом;

– подготовка студента к реальным условиям работы предприятий оказания услуг, интеграции приобретённых в процессе обучения в вузе общекультурных и профессиональных знаний, умений и навыков: формирование и развитие ключевых компетенций, приобретение опыта самостоятельной профессиональной деятельности.

Задачами практики по получению первичных профессиональных умений и навыков:

– анализ состояния отрасли и оценка бизнес-среды предприятия, оценка конкурентной позиции предприятия на рынке;

– ознакомление с технологическим процессом предприятия торговли;

– изучение процесса оказания услуг;

– приобретение умений и навыков в управлении коллективом в одном из подразделений предприятия сервиса, непосредственное участие в работе подразделения с принятием управленческих решений в области профессиональной деятельности.

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
ПК-8	Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знать: этнокультурные, исторические и религиозные традиции. Уметь: диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями Владеть: навыками диверсификации
ПК-9	Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знать: психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя. Уметь учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; применять методики психодиагностики, выделять главные психологические особенности потребителя Владеть: навыками учета

Код компетенции	Содержание компетенции	Перечень планируемых результатов
		психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-10	Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знать: основы проведения экспертизы и диагностики объектов Уметь: проводить экспертизу и диагностику объектов Владеть: навыками проведения экспертизы и диагностики объектов

1.3. Место практики в структуре ОПОП ВО

Учебная практика «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков» опирается на следующие элементы ОПОП ВО: Культура сервиса, Сервисология, Профессиональная этика и этикет.

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

1.4. Способ и формы проведения практики

Способ проведения учебной практики:

- стационарная,
- выездная.

Учебная практика проводится в структурных подразделениях университета, на соответствующей кафедре и других организациях.

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

Форма проведения учебной 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 учебной практики является ФГБОУ ВО «Новосибирский государственный университет экономики и управления НИИХ» (кафедра бизнеса в сфере услуг), и в других образовательных организациях высшего образования, а так же в других организациях, с которыми заключен договор с НГЭУЭУ.

Учебная практика проводится: на очной форме обучения в 4 семестре, на заочной форме обучения на 3 курсе в течении 4 недель.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

2.1. Трудоемкость практики

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц.

Продолжительность практики 216 часов (4 недели)

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.	Инструктаж по прохождению практики и правилам безопасности работы.	10	Раздел отчета

Этапы практики	Задачи, решаемые на каждом из этапов	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу обучающегося	Количество часов	Формы текущего контроля
	Определение темы для изучения во время прохождения практики	Ознакомление с организацией работы на предприятии и в структурном подразделении. Ознакомление с должностными инструкциями и функциональными обязанностями. Определение актуальности практики и целей ее прохождения.		
Основной	Приобретение первичных навыков работы в одном из подразделений предприятия, непосредственное участие в работе подразделения, выполнение заданий руководителя с места прохождения практики.	Анализ действий по организации и эффективному осуществлению контроля качества товаров и услуг, определение способа организации и осуществления приёмки товаров по количеству и качеству; её учёта; анализ элементов управления товародвижением, его учёт и оптимизацию, минимизацию потерь товаров, затрат материальных и трудовых ресурсов, анализ операций организации и осуществления торгово-технологических процессов на предприятии, участие в проведении инвентаризации, определении, дифференциации и списания потерь и т. д.	146	Раздел отчета
Заключительный	Подготовка и защита отчета по практике	Обработка и анализ полученной информации Оформление отчёта по учебной практике	60	Раздел отчета

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 учебной практике «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков»).

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

4.1. Основная литература

1. 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>

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

3. 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

1. 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>

2. 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>

3. 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)

ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Вид практики: учебная

Тип практики: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Место прохождения практики: НГУЭУ

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

Выполнил:

Студент (ка) гр. _____ _____ _____
номер группы подпись, дата И.О. Фамилия

Руководитель практики

от профильной организации _____ _____
подпись, заверенная печатью, дата И.О. Фамилия

Отчет защищен с оценкой _____

Дата защиты отчета «___» _____ 20___ г

Руководитель практики
от университета

_____ _____ _____
ученая степень, должность подпись, дата И.О. Фамилия

Новосибирск [год]



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
ПК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями			
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности			
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса			

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)