МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Нижегородский государственный педагогический университет

имени Козьмы Минина»

Факультет управления и социально-технических сервисов

Кафедра технологий сервиса и технологического образования

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета

Протокол №6

«22» февраля 2019 г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Направление подготовки** | **43.03.01 Сервис** |
|  | |
| **Профиль подготовки** | **Сервис предоставления услуг населению** |
|  |  |
| **Квалификация выпускника** | **бакалавр** |
|  |  |
| **Форма обучения** | **заочная** |
|  |  |
| **Тип практики** | **сервисная** |
|  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Семестр/Курс** | **Трудоемкость з.е./час.** | **Форма промежуточной аттестации**  **(зачет/зачет с оценкой)** |
| **3** | **6/216** | **Зачет с оценкой** |
| **Итого** | **6/216** |  |

г. Нижний Новгород

2019 г.

Программа составлена на основе:

1. Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017г., № 514.
2. Учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю подготовки Сервис предоставления услуг населению, утвержденного решением Ученого совета НГПУ им. К. Минина от «22» февраля 2019г., протокол №6.

Программа производственной (сервисной) практики принята на заседании кафедры технологий сервиса и технологического образования,

от «20» февраля 2019г. протокол № 7.

1. **Цели и задачи производственной (сервисной)** **практики**

Производственная (сервисная) практика обучающегося является одной из важных составляющих подготовки бакалавра.

Цельпроизводственной (сервисной) практики состоит в том, чтобы путем непосредственного участия обучающегося в деятельности сервисного предприятия или организации закрепить теоретические знания, полученные во время аудиторных занятий, учебных практик, приобрести профессиональные умения и навыки и собрать необходимый материал для написания выпускной квалификационной работы.

Задачипроизводственной (сервисной) практики заключаются:

* в ознакомлении с программой и методикой работой организации, в которой проводится практика;
* в участии в обработке и интерпретации информации;
* в приобретении навыков оценки эффективности деятельности предприятий;
* в обеспечении готовности к профессиональному самосовершенствованию, развитию инновационного мышления и творческого потенциала, профессионального мастерства;
* в обработке полученных результатов, анализе и представлении их в виде отчета о работе.

В соответствии с видами и задачами профессиональной деятельности, в

ходе практики изучаются технологии, и методики выполнения работ.

Важнейшей задачей практики является сбор материалов, необходимых для написания выпускной квалификационной работы.

При прохождении практики могут быть намечены разделы самостоятельной творческой части работы и проведены специальные изыскания, обследования, исследования.

Для написания выпускной квалификационной работы можно использовать, кроме самостоятельно полученных данных, фондовые материалы организаций.

**2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении производственной (сервисной) практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП**

В результате прохождения производственной (сервисной) практики у обучающегося формируются компетенции и по итогам практики обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Код  компетенции | Результаты освоения ОПОП  *Содержание компетенций*  *(в соответствии с ФГОС)* | Код индикатора достижения компетенции и его расшифровка | Перечень планируемых  результатов обучения |
| ПК-1 | Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | ПК.1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений | знать:  системы клиентских отношений с учетом требований потребителя  уметь:  разрабатывать и совершенствовать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя  владеть:  навыками в разработке системы клиентских отношений |
| УК-2 | Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК.2.3. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений | знать:  нормативно правовую базу для решения задач в рамках поставленной цели  уметь:  определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения  владеть:  навыками решение конкретной задачи проекта |
| УК-8 | Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций | УК-8.3. Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций | знать:  способы и методы устранения чрезвычайных ситуаций  уметь:  создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций  владеть:  навыками спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций |

**3. Место производственной (сервисной) практики в структуре ОПОП бакалавра**

Производственная (сервисная) практика является обязательным видом учебной работы бакалавра, входит в блок Б2.П «Производственная практика» ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Программа производственной (сервисной) практики составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее - ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Место проведения практики: сервисные предприятия и организации

сферы сервиса.

Практика осуществляется под руководством представителей вуза и

предприятия (организации), на базе которого она проводится:

* от кафедры сервиса, определяется заведующим кафедрой и утверждается ректором университета;
* от предприятия (назначается директором или главным инженером).

В соответствии с Положением о практике, общее руководство производственной практикой от предприятия возлагается на одного из квалифицированных специалистов, который совмещает руководство со своей основной работой.

Производственная практика обучающегося в соответствии с ОПОП базируется на основе полученных ранее знаний по таким предметам как «Проектирование процесса оказания услуг», «Организация и планирование деятельности предприятия сервиса», «Основы функционирования систем сервиса», «Основы функционирования систем сервиса».

Содержание производственной практики логически и содержательно- методически тесно взаимосвязано с вышеуказанными дисциплинами, поскольку главной целью производственной практики является, в первую очередь, закрепление и углубление теоретических знаний и практических умений, полученных обучающимся при изучении этих дисциплин.

«Входные» знания, умения и готовности обучающегося, необходимые для успешного прохождения практики и приобретенные в результате освоения этих дисциплин включают:

* комплексные знания принципов, закономерностей, механизмов организации и функционирования фирмы как хозяйственной системы в условиях рыночной экономики, ее располагаемых ресурсах; умение их использовать при характеристике организационно-правовой формы, производственной и управленческой структуры, основных условий обеспечения экономической устойчивости, отдельных составляющих и параметров деятельности конкретного предприятия (организации);
* знание и понимание статистической методологии учета и анализа, умение и готовность применять ее при изучении основных параметров деятельности предприятия (организации);
* знание принципов и методов стратегического и тактического планирования и управления, умение и готовность применять их в практике планирования на предприятии (организации) для повышения его эффективности;
* знание основ организации сервисной деятельности;
* знание основ менеджмента предприятия (организации), умение и готовность применять их.

Знания, умения и практические навыки, полученные в ходе производственной практики, необходимы также для успешного освоения ряда дисциплин профиля сервис.

В процессе прохождения производственной практики обучающийся должен получить первичные навыки решения следующих профессиональных задач:

* поиск информации по полученному заданию, сбор и анализ данных, необходимых для проведения конкретных расчетов;
* подготовка исходных данных для анализа деятельности характеризуемых субъектов;
* обработка массивов статистических и технических данных в соответствии с поставленной задачей, анализ, оценка, интерпретация полученных результатов и обоснование выводов;
* построение стандартных технических и эконометрических моделей исследуемых процессов, явлений и объектов, относящихся к области профессиональной деятельности, анализ и интерпретация полученных результатов;
* подготовка информационных обзоров, аналитических отчетов;
* проведение статистических обследований, опросов, анкетирования и первичная обработка их результатов;
* организация выполнения порученного этапа работы.

**4. Форма и способы проведения производственной (сервисной) практики**

Форма производственной (сервисной) практики – дискретно (по видам практик)

Способ организации практики – стационарная.

Проводиться в организациях сервисной деятельности.

**5. Место и время проведения производственной (сервисной) практики**

Место проведения практики: предприятия непроизводственной сферы индустрии сервиса, связанной с обслуживанием населения, оснащенные современным технологическим оборудованием.

Производственная практика проводится на 3 курсе в объеме 4 недель.

Сроки проведения практики устанавливаются в соответствии с учебным планом ОПОП и календарным графиком учебного процесса на соответствующий учебный год.

Выбор мест прохождения практик для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов производится с учетом требований их доступности для данных обучающихся и рекомендации медико – социальной экспертизы, а также индивидуальной программе реабилитации инвалида относительно рекомендованных условий и видов труда.

При направлении обучающегося с ограниченными возможностями здоровья и/или инвалида в организацию или предприятие для прохождения предусмотренной учебным планом практики Университет согласовывает с организацией (предприятием) условия и виды труда с учетом рекомендаций медико – социальной экспертизы и индивидуальной программы реабилитации инвалида. При необходимости для прохождения практик могут создаваться специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся – инвалидом трудовых функций.

**6. Объём производственной (сервисной) практики и её продолжительность**

Общий объём практики составляет 6 зачетных единиц.

Продолжительность практики 4 недели.

**7. Структура и содержание производственной (сервисной) практики**

**7.1 Структура производственной (сервисной) практики**

Общая трудоемкость производственной (сервисной) практики составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Разделы (этапы) практики | Виды деятельности на практике, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)\* | | | | Формы текущего  контроля |
|  |  | В организации (база практик) | Контактная работа с руководителем практики от вуза (в том числе работа в ЭОС)\* | Самостоятельная работа | Общая трудоемкость в часах |  |
| 1 | Подготовительный этап | 50 | 4 | 4 | 58 | Договор |
| 2 | Ознакомительный этап. | 50 | 10 | 10 | 70 | Дневник по практике |
| 3 | Информационный этап. | 50 | 14 | 14 | 78 | Отчет по практике |
| 4 | Заключительный этап. | 4 | 4 | 2 | 10 | Итоговая  конференция |
|  | Итого | 150 | 28 | 28 | 216 | |

**7.2 Содержание производственной (сервисной) практики**

Подготовительный этап включает в себя организационное собрание, инструктаж по технике безопасности.

Ознакомительный этап включает в себя:

* Знакомство с предприятием, правилами внутреннего трудового распорядка, внутреннего распорядка;
* Экскурсия. Месторасположение предприятия;
* Характеристика предприятия.

Информационный этап включает в себя получение сведений о предприятии, формах и методах производства услуг, взаимодействии с потребителями услуг.

Заключительный этап включает в себя сбор информации и подготовку отчета

Для оформления отчета обучающийся должен отразить информацию об организации предприятия. При изучении этой стороны деятельности предприятия обучающийся должен ознакомиться:

* с производственной структурой предприятия;
* с организационной структурой предприятия;
* с системой лицензирования предприятия сервиса;
* с системой сертификации сервисной деятельности;
* с ассортиментом оказываемых услуг и работ;
* с организацией технологического процесса оказания услуг;
* с организацией контроля качества;
* с анализом заказов на услуги;
* со средствами и методами диагностики удовлетворенности клиентов.

Обучающийся должен также критически осмыслить уровень своей собственной подготовленности к выполнению указанных выше заданий, определить содержание каких дисциплин помогло ему в их выполнении.

* ознакомиться c учредительными документами фирмы и ее организационно-правовой формой;
* собрать информацию об истории становления, существования и перспективах развития фирмы;
* ознакомиться с организацией производства или оказания услуг, технологическим процессом, установившимися связями, кругом потребителей продукции фирмы;
* ознакомиться с работой управленческих и технических служб фирмы, сущностью их деятельности и функциями;
* наметить актуальные проблемы функционирования фирмы;
* выбрать одну из актуальных проблем функционирования фирмы.

Обязательным элементом задания является ведение дневника, в котором

должны фиксироваться виды работы (краткое описание и место), выполняемые обучающимися во время прохождения производственной практики.

**8. Методы и технологии, используемые на производственной (сервисной) практике**

* При выполнении работы в рамках производственной (сервисной) практики используются следующие технологии:
* инновационные;
* научно-исследовательские– исследовательские проекты (определение научной проблемы, доказательство актуальности темы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, выдвижение гипотезы, обобщение результатов НИРС, выводы, обозначение новых проблем), научные семинары-дискуссии, научные экспертизы законопроектов, др. нормативных правовых актов;
* информационные – информационно-телекоммуникационные технологии (ИКТ), презентации;
* управленческиетехники и методы;
* иные ***–*** в зависимости от условий реализации их на практике.

Так, используются технологии, связанные с поиском и обработкой источников российского права (СПС Консультант Плюс, Гарант, Кодекс), законодательства, правовых систем иных государств, специализированные (корпоративные, государственные, глобальные) информационные системы.

**9. Формы отчётности по итогам производственной (сервисной) практики**

Форма отчетности – отчет.

Объем отчета не должен превышать 25 стр. текста, набранного на компьютере без приложений. Шрифт «Times New Roman 14, интервал 1, 5, поля:левое – 3 см., нижнее, верхнее – 2 см., правое – 1 см. Все прилагаемые материалы должны быть оформлены в соответствии со стандартом. Отчет долженбыть набран на компьютере и распечатан на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 х 297 мм). Допускается представлять иллюстрации итаблицы на листах формата не более (420х549). В отчете отражается проделанная обучавшимся работа и ее результаты.

Отчет по практике должен иметь титульный лист, содержание, введение,

основную часть, список использованных источников (если на предприятии имеются разработанные положения, методические материалы, сборники и т.д.) и приложение.

1. Титульный листоформляется по образцу, данному в приложении 1. Он не нумеруется.
2. Содержание включает наименование разделов программы практики и вопросы с указанием номера страниц, на которых размещается начало материала раздела или вопроса.
3. Введение, в котором указывается цель, задачи и график учебной практики.
4. Основная часть, где производится описание достигнутых результатов учебной практики на каждом из этапов ее прохождения, отражает логическое описание вопросов программы практики, обобщения, выводы и результаты проделанной работы.

* общая характеристика деятельности предприятия;
* схема и функции технологических, экономических и сервисных служб предприятия;
* основные проблемы деятельности фирмы и др.

В заключенииподводятся основные итоги производственной практики.

Список использованной литературывключает только те источники, которые анализировались или использовались в тексте.

Приложениеоформляется как продолжение работы на последующих за основной частью страницах. При этом каждое приложение начинается с нового листа, должно иметь содержательный заголовок и нумероваться последовательно арабскими цифрами (без знака №).

Количество приложений определяется обучающимся и руководителем в зависимости от характера работы, места практики, других факторов.

Отчет проверяется и визируется руководителями практики и от предприятия и от кафедры. В соответствии с действующими нормативными документами, форма и вид отчетности обучающимися о прохождении практики определяются высшим учебным заведением. В качестве отчетных материалов о прохождении практик выступают:

1. Отзыв-характеристика о прохождении практики обучающимися, составленный руководителем практики от предприятия, имеющим печать предприятия и подпись руководителя. Для составления характеристики используются данные наблюдений за деятельностью обучающегося во время практики, результаты выполнения заданий, а также беседы с обучающимися.
2. Отзыв-характеристика оформляется на бланке;
3. Отчет о прохождении практики, составленный по утвержденной

форме.

В установленный срок (не позднее трех дней после окончания практики)

обучающий составляет письменный отчет в формате Microsoft Word (в рукописном виде отчеты не принимаются), оформленный в соответствии с

методическими указаниями, отражающий степень выполнения программы, и

представляет его в сброшюрованном виде вместе с другими отчетными документами руководителю практики от вуза.

Все оформленные отчетные документы по практике сброшюровываются в следующей последовательности:

1. Титульный лист
2. Отчет о проделанной практике
3. Дневник практиканта

По окончании практики отчет сдается научному руководителю на кафедру. Руководитель практики назначает время для защиты отчетов.

Защита отчета по производственной практике проводится в установленные сроки на итоговой конференции.

Отводимое время для доклада – 7 минут.

Цель доклада – краткое изложение цели, основного содержания работы

и достигнутых результатов.

Структура доклада:

* место прохождения практики с указанием конкретного структурного подразделения;
* основные направления работы структурного подразделения организации по месту прохождения практики;
* представить полученные первичные профессиональные умения и навыки в период прохождения практики;
* подвести итоги выполненного научно-исследовательского задания.

Доклад должен быть не только хорошо продуман, но и отрепетирован.

Бакалавр, не сдавший отчет в срок, считается имеющим академическую задолженность. Обучающие, не представившие отчеты в установленные сроки по уважительным причинам, имеют право защиты в более поздние сроки.

После проведения итоговой конференции обучающемуся выставляется зачет с оценкой руководителем учебной практики. В процессе защиты выявляется уровень результатов практики, оценивается полнота и правильность ответов на задаваемые вопросы. Оценка результатов практики заносятся в ведомость и зачетную книжку.

Обучающийся, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв о работе и неудовлетворительную оценку при защите отчета, направляется повторно на практику в период студенческих каникул. В отдельных случаях ректор может рассматривать вопрос о дальнейшем пребывании обучающихся в университете.

Отчеты о прохождении практики хранятся на кафедре.

**10. Формы контроля и оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам производственной (сервисной) практики**

**10.1. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся**

Контроль прохождения практики производится в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Формой итогового контроля прохождения практики является зачет с оценкой. Зачет проводится в форме защиты письменных отчетов, в соответствии с требованиями программы практики, на основании утвержденного задания на практику, с учетом содержания дневника прохождения практики и отзыва руководителя практики от принимающей организации. Защита отчета проводится перед комиссией, назначенной заведующим кафедрой, в присутствии руководителя практики от университета.

Основные критерии оценки практики следующие:

* деловая активность обучающего в процессе практики;
* производственная дисциплина обучающего;
* качество выполнения индивидуального задания;
* устные ответы при сдаче зачета;
* качество выполнения отчета по практике;
* оценка прохождения практики, поставленная руководителями практики от кафедры;
* отзыв руководителя практики от принимающей организации.

**10.2. Рейтинг-план**

Рейтинг-план практики представлен в Приложении 1 к программе практики

**10.3. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

Фонд оценочных средств по практике представлен в Приложении 2 к программе практики.

Фонд оценочных средств оформляется в соответствии с Положением о формировании фонда оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.

**11. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения производственной (сервисной) практики**

а) основная литература:

1. Селезнева, Ж.В. Стратегическое планирование развития городского хозяйства: учебное пособие Министерство образования и науки РФ, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Самарский государственный архитектурно-строительный университет» [Электронный ресурс]. - Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, 2013. - 118 с.URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=256115>

2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. - 284 с.: ил. - Библиогр.: с. 275-277. - ISBN 978-5-394-01274-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>.

б) дополнительная литература:

1. Кузнецов, И.Н. Основы научных исследований: [Электронный ресурс]: учебное пособие - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 283 с. URL:  [http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450759](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=450759)

2. Синяева, И.М. Маркетинг услуг: учебник / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев ; под ред. Л.П. Дашкова; Финансовый университет при Правительстве РФ. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 252 с.: ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02723-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454142>.

3. Экономика и управление на предприятии: учебник / А.П. Агарков, Р.С. Голов, В.Ю. Теплышев, Е.А. Ерохина; ред. А.П. Агарков. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 400 с.: табл., граф., схем. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02159-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=450718>.

4. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др.; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет». - Ставрополь: Секвойя, 2017. - 138 с.: ил. - Библиогр.: с. 119-120.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037>.

в) Интернет-ресурсы:

|  |  |
| --- | --- |
| www.biblioclub.ru | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» |
| www.elibrary.ru | Научная электронная библиотека |
| www.ebiblioteka.ru | Универсальные базы данных изданий |

**12. Перечень информационных технологий, используемых при проведении производственной (сервисной) практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

а) Перечень программного обеспечения:

- пакет программ Microsoft Office;

- 1С: Предприятие;

- Антиплагиат;

- ABBYY FineReader и др.

б) Перечень информационных справочных систем:

- [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – справочная правовая система «КонсультантПлюс»;

- [www.garant.ru](http://www.garant.ru) – Информационно-правовой портал «ГАРАНТ.РУ»

**13. Материально-техническое обеспечение производственной (сервисной) практики**

В процессе прохождения практики предполагается использование:

* учебных аудиторий и компьютерных классов, оснащенных техникой с возможностью выхода в «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института;
* электронно-библиотечной системы (электронная библиотека) НГПУ им. К. Минина.

При прохождении практики (вне университета) обязательным требованием является возможность доступа обучающих к необходимому для выполнения заданий оборудованию и техническим средствам предприятий.