

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Владимирский государственный университет имени Александра
Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»

(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности

А. А. Панфилов

" 28 " августа 2019 г.

**Программа производственной практики
(преддипломной)**

Направление подготовки – 43.03.01 Сервис
Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»
Уровень высшего образования - бакалавриат
Форма обучения – очная

г. Владимир
2019

1. Вид практики - производственная (преддипломная)

2. Цели производственной практики.

- закрепление и углубление теоретических знаний, полученных студентом в процессе обучения в вузе;
приобретение и совершенствование профессиональных умений и навыков, формирование соответствующих компетенций;
- использование технологических и информационно-коммуникативных технологий;
- получение студентами навыков самостоятельной работы, систематизации, обработки фактического материала по заданной тематике ВКР;
- проведение самостоятельного исследования в соответствии с выбранной темой ВКР.

3. Задачи производственной практики.

Задачами производственной практики являются:

- ознакомиться с литературой, в которой освещается отечественный и зарубежный опыт деятельности фирм и организаций конкретной отрасли, в которой функционирует выбранный объект исследования;
- изучить методические указания, нормативные документы по исследуемому вопросу и отраслевые инструкции, действующие в настоящее время и регламентирующие работу организации;
- собрать фактический материал, сделать необходимые выписки из служебной документации предприятия, ознакомиться с информацией по теме ВКР, собрать и подготовить необходимый графический материал;
- обобщить собранный материал, определить его достаточность и достоверность для выполнения ВКР, с последующим оформлением отчета по практике;
- обобщить и подготовить основные результаты: подготовка научных докладов для выступления на конференциях.

4. Способы проведения.

Стационарная или выездная (работа в сервисных организациях).

5. Формы проведения.

Практика проводится непрерывно: в учебном графике ей отведено 14 недель в 8 семестре.

Студенты проходят производственную практику на предприятии.

6. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов при прохождении практики
ПКО-1	<i>Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителей</i>	<p>Знать: особенности клиентских отношений, основные требования потребителей к сервисному продукту.</p> <p>Уметь: разрабатывать и совершенствовать клиентские отношения с учетом требований потребителей.</p> <p>Владеть: навыками разработки и совершенствования клиентских отношений с учетом требований потребителей</p>
ПКО-2	<i>Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса</i>	<p>Знать: специфику управления проектами в сфере сервиса.</p> <p>Уметь: осуществлять деятельность по управлению проектами в сфере сервиса.</p> <p>Владеть: навыком осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса.</p>
ПКО-3	<i>Способен проектировать процессы предоставления услуг</i>	<p>Знать: процессы предоставления услуг.</p> <p>Уметь: формировать спецификацию услуг организаций сервиса на основе современных технологий.</p> <p>Владеть: современными технологиями оказания услуг в организациях социально – культурной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p>
ПКО-4	<i>Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса</i>	<p>Знать: основные аспекты экспертизы и диагностики объектов сервиса.</p> <p>Уметь: проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса.</p> <p>Владеть: навыками проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса.</p>
ПКО-5	<i>Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</i>	<p>Знать: особенности разработки инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.</p> <p>Уметь: разрабатывать инновационные решения при осуществлении сервисной деятельности.</p> <p>Владеть: навыками разработки инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.</p>
ПКР-1	<i>Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с профильными учреждениями</i>	<p>Знать: особенности предоставления услуг в условиях взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и организациями власти.</p>

	<i>и организациями и организациями власти</i>	<p>Уметь: предоставлять услуги в условиях взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и организациями власти.</p> <p>Владеть: навыками предоставления услуг в условиях взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и организациями власти.</p>
ПКР-3	<i>Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности профильных организаций</i>	<p>Знать: состав организационно-технического обеспечения работ, особенности планирования и мониторинга деятельности профильных организаций.</p> <p>Уметь: осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности профильных организаций.</p> <p>Владеть: навыками осуществления организационно-технического обеспечения работ, планирования и мониторинга деятельности профильных организаций.</p>

7. Место производственной практики в структуре ОПОП.

Производственная практика (преддипломная) проводится на 4 курсе. Практика проходит в 8 семестре обучения.

Концептуально производственной практика является логическим продолжением учебных курсов «Экономический анализ предприятий сервиса», «Сервисная деятельность», «Проектирование процесса оказания услуг в социокультурном сервисе», «Экспертиза и диагностика объектов социокультурного сервиса».

Кроме того, данный вид практики имеет содержательные и логические связи с такими дисциплинами ОПОП, как «Управление проектами», «Бизнес-планирование организаций сервисной сферы», «Стратегический менеджмент в социокультурном сервисе», «Управление персоналом на предприятиях социокультурного сервиса», «Методика организации и проведения социокультурных мероприятий».

Производственная практика предполагает определенный уровень научно-теоретической и практической подготовки студентов, полученной на учебных занятиях, в процессе обучения на 4 курсах университета.

8. Место и время производственной практики.

Местом прохождения производственной практики являются сервисные организации, которые занимаются обслуживанием потребителей. Основное содержание практики составляет знакомство студентов с основами работы сервисных организаций, овладение навыками управления коллективом, постановки и решения практических задач, обработки, анализа и синтеза информации, оформление результатов практики представление их в формах отчетов, рефератов, обзоров, аналитических карт, докладов.

Практика проводится в 8 семестре.

9. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях или академических часах.

Общая трудоемкость производственной практики составляет:

21 зачетную единицу.

14 недель (756 ч).

10. Структура и содержание производственной (преддипломной) практики.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		Формы текущего контроля
		ознакомительные лекции	СРС	
1	Определение цели и задач производственной практики, знакомство с требованиями по оформлению отчетов и дневников по практике. Инструктаж по технике безопасности и охране труда и другим условиям работы на объектах практики.	4		Знание техники безопасности.
2	Формулировка индивидуальных заданий (каждому студенту)		126	Индивидуальная работа с руководителем практики.
3	Определение темы исследования, его проблематики. Сбор информации по индивидуальному заданию. По теме исследования проводится работа с литературой и источниками. Комплексная обработка информации по теме; исследования проблем в области сервиса.		342	Индивидуальная работа с руководителем практики.
3.1	Ознакомление с литературой, в которой освещается отечественный и зарубежный опыт деятельности фирм и организаций сервисной отрасли, в которой функционирует выбранный объект исследования.		85	Индивидуальная работа с руководителем практики.
3.2	Изучение методических указаний, нормативных документов по исследуемому вопросу и отраслевых инструкций, действующих в настоящее время и регламентирующих работу организации.		85	Индивидуальная работа с руководителем практики.
3.3	Сбор фактического материала, составление необходимых выписок из служебной документации предприятия, ознакомление с информацией по теме ВКР, сбор и		86	Индивидуальная работа с руководителем

	подготовка необходимого графического материала.			лем практики.
3.4	Обобщение собранного материала, определение его достаточности и достоверности для выполнения ВКР с последующим оформлением отчета по практике.		86	Индивидуальная работа с руководителем практики.
4	Подготовка статьи по результатам проведенного исследования.		210	Статья на избранную тему.
5	Составление отчета, заполнение дневника по итогам производственной (преддипломной) практики.		70	Отметка научного руководителя в дневнике.
6	Сдача отчета по практике Проведение круглого стола или конференции по итогам производственной (преддипломной) практики.		4	Зачет с оценкой
	Итого:		752	Зачет с оценкой

11. Формы отчетности по практике.

В качестве основной формы и вида отчетности устанавливается дневник практики, письменный отчет. По окончании практики студент-практикант составляет письменный отчет и сдает зачет по практике.

Отчет и дневник по практике составляется студентом в период его пребывания на практике.

Отчет должен быть законченным, связанным, полным, технически грамотным, при необходимости иллюстрированным зарисовками, схемами, фотографиями, экономическими расчетами и описанием объектов исследования.

Отчет о практике есть не простое описание виденного, а анализ его на основе:

- а) пройденного теоретического курса,
- б) проработанной в период практики дополнительной литературы,
- в) бесед с руководителями практики,
- г) собственных наблюдений при выполнении задания по практике.

Он должен состоять из разделов, соответствующих программе практики.

Отчет должен быть написан кратко и на конкретном фактическом материале. Объем отчета в среднем 25-30 с., включая, в качестве приложения, список использованной литературы и др.

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике.

Для получения промежуточной аттестации по практике необходимо сдать дневник и отчет о прохождении производственной (преддипломной) практики, которые должны продемонстрировать достигнутые результаты научного исследования.

Итоговая форма аттестации по практике – зачет с оценкой.

Оценка работы практиканта в период производственной (преддипломной) практики по научно-исследовательской работе определяется по 4-балльной шкале:

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ

результатов прохождения _____ практики по направлению
подготовки 43.03.01 Сервис

Наименование профильной организации _____

Студент _____ ИТиП

(Фамилия, И.,О.)

Группа _____ Курс __4__ Кафедра ТиС

ОБЩАЯ ОЦЕНКА			Оценка			
			5	4	3	2
1	Уровень подготовленности студента к прохождению практики					
2	Умение правильно определять и эффективно решать основные задачи					
3	Степень самостоятельности при выполнении задания по практике					
4	Инициативность					
5	Оценка трудовой дисциплины					
6	Оценка уровня выполнения индивидуальных заданий					
	№ по ФГОС	СФОРМИРОВАННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРАКТИКИ КОМПЕТЕНЦИИ <i>(отмечаются руководителем практики от университета знаком * в соответствующих позициях графы «оценка»)</i>	Оценка			
			5	4	3	2
Профессиональные	ПКО-1	Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителей				
	ПКО-2	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса				
	ПКО-3	Способен проектировать процессы предоставления услуг				
	ПКО-4	Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса				
	ПКО-5	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности				
	ПКР-1	Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и организациями власти				
	ПКР-3	Способен осуществлять организационно-техническое обеспечение работ, планирование и мониторинг деятельности профильных организаций				
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА (определяется средним значением оценок по всем пунктам)						

Вопросы к зачету:

1. Местонахождение предприятия (юридический адрес), организационно-правовая форма, форма собственности, виды деятельности по ОКВЭД.
2. История создания предприятия.
3. Миссия, стратегия, имидж предприятия.
4. Схема организационной структуры предприятия, система взаимоотношений с вышестоящими организациями, порядок предоставления отчетности.
5. Устав предприятия, его лицензионные, сертификационные документы.
6. Отчеты о результатах деятельности за 3 года. Горизонтальный и вертикальный анализ финансовых показателей.
7. Анализ внутренней и внешней среды предприятия.
8. Оценка рыночной ситуации.
9. Исследование товарной, ценовой, сбытовой и коммуникационной политики.
10. Компоненты организационной структуры, функции и полномочия подразделений и отделов.
11. Структура и функции аппарата управления, эффективность имеющейся структуры.
12. Вопросы кадровой политики. Планирование и прогнозирование потребностей в рабочей силе (по категориям персонала).
13. Процесс подбора кадров руководителей и специалистов.
14. Система материального и морального стимулирования.
15. Функции управленческого персонала.
16. Требования, предъявляемые к работникам аппарата управления, их соответствие квалификационным требованиям общей и специальной подготовки.
17. Система работы с кадрами (ротация, повышение квалификации, подготовка и переподготовка кадров, работа с резервом на выдвижение и др.).
18. Методы оценки эффективности работы организации.
19. Организация финансовой работы. Распределение функций, связанных с финансовой работой между отделами и специалистами.
20. Финансовый план или его заменяющий документ предприятия и его содержание.
21. Состав, структура и динамика основных средств предприятия.
22. Особенности формирования оборотных средств предприятия.
23. Источники финансовых ресурсов предприятия.
24. Формирование финансовых результатов предприятия.
25. Источники финансового дохода предприятия.

Показатели оценки:

- Оценка психологической готовности студента к работе в современных условиях (понимание целей и задач, стоящих перед ним).
- Готовность к работе в современных условиях (оценивается общая дидактическая, методическая, техническая подготовка по проведению исследований).
- Оценка умений планировать свою деятельность.
- Оценка работы над повышением своего профессионального уровня.
- Уровень ответственного отношения к практике, к выполнению поручений руководителя;
- Качество оформления отчетных документов.

	Критерии оценки результатов зачета	Баллы
1.	Полнота ответов, свидетельствующая об уровне освоения знаний	От 0 до 50 баллов
2.	Способность к решению проблемных вопросов, практических задач, рассмотрению конкретных ситуаций, свидетельствующая об уровне сформированных умений и навыков	От 0 до 25 баллов
3.	Работа с основной и дополнительной литературой	От 0 до 5 баллов
4.	Работа с основными документами организации (предприятия, учреждения) – места прохождения практики	От 0 до 10 баллов
5.	Уровень общей культуры, навыков аргументации, научной речи, умения вести дискуссию	От 0 до 10 баллов
	Сумма баллов	100

Шкала соотнесения баллов и оценок

Оценка	Количество баллов
«2» неудовлетворительно	0-60
«3» удовлетворительно	61-73
«4» хорошо	74-90
«5» отлично	91-100

13. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

Реализация программы предусматривает использование традиционных и информационно-коммуникационных образовательных технологий. В рамках проведения практики для решения задач профессиональной деятельности активно используются современные компьютерные сети, программные продукты и ресурсы Интернет.

Индивидуальный контроль за прохождением студентом учебной практики осуществляется со стороны руководителя практики. Студенты имеют возможность дистанционных консультаций с руководителями практики посредством электронной почты. По итогам производственной (преддипломной) практики предусмотрена организация круглого стола или конференции. По окончании производственной (преддипломной) практики каждый студент представляет текст научной статьи (в электронном виде) по теме исследования и отчет о прохождении практики.

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

а) основная литература:

1. Мухина Т.К. Учебная и производственная практика: содержание, программы, документы: учебно-методическое пособие. – Владимир: Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ), 2015. – Режим доступа: <http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/4488>
2. Богомолова Л.И., Романова Л.А. Самостоятельная работа студента - условие успешного обучения: учебное пособие. – Владимир: Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ), 2014. – Режим доступа: <http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/3598>
3. Слепков М.С., Карханян Т.Н. Методология научного исследования: практикум. – Владимир: Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ), 2015. – Режим доступа: <http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/4350>

б) дополнительная литература:

1. Мир - язык - человек: материалы III Всероссийской научно-практической конференции: г. Владимир, 27-29 марта 2014 г. – Владимир: Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ), 2014. – Режим доступа: <http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/3623>
2. Инновационные подходы к подготовке специалиста в условиях глобализации образовательных процессов: материалы III Международной научной конференции: г. Владимир, 25 октября 2013 года. – Владимир: Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ), 2013. – Режим доступа: <http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/3326>.
3. Зобков А.В., Турчин А.С. Саморегуляция учебной деятельности: монография. — Владимир: Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ), 2013. – Режим доступа: <http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/2707>
4. Хроленко А.Т., Современные информационные технологии для гуманитария: практическое руководство. - М. : Флинта : Наука, 2007. - 128 с. – ISBN 978-5-9765-0023-5.

в) Интернет-ресурсы:

1. Завалько Н.А. Эффективность научно-образовательной деятельности в высшей школе: [электронный ресурс] монография / Н.А. Завалько. - 2-е изд., стереотип. - М.: ФЛИНТА, 2016. - 142 с. 142 с. - ISBN 978-5-9765-1160-6. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976511606.html>

15. Материально-техническое обеспечение практики.

Материально-техническое обеспечение практики включает:

- аудитория, оборудованная компьютерами с установленным программным обеспечением, проектором, принтером (103-5);
- библиотечный фонд вуза.

16. Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.

Проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Рабочую программу составил к.т.н., доцент каф. ТИС Морозов Доросенко И.Н.

Рецензент

(представитель работодателя) ТАУ ВОСОУ, Вице-канцлер университета Сехин Д.У.
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Заведующий кафедрой ТИС

Мрр Гужев С.Г.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления "Сервис" 43.03.01.

Протокол № 11 от 28.08.19 года

Председатель комиссии

Алекс. О.Б.
(ФИО, подпись)