

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Владимирский государственный университет имени Александра
Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)**

Институт экономики и менеджмента
(Наименование института, факультета)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМР

А.А. Панфилов

" 26 " ноября 2015 г.

Программа учебной практики

(Наименование практики)

Направление подготовки
43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки
«Клиентоориентированный сервис автомобильного рынка»

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

г. Владимир

2015

А.

Вид практики – учебная.

1. Цели практики

Целями учебной практики являются обеспечение тесной связи между научно-теоретической и практической подготовкой студентов и получения ими первоначального опыта практической деятельности, создании условий для формирования практических компетенций. В ходе учебной практики студенты знакомятся с учебными заведениями, учреждениями культуры и искусства, исследовательскими лабораториями, управляющими органами образования, культуры, сетью учреждений сферы образования и культуры, состоянием научно-методической работы.

2. Задачи учебной практики

Задачами учебной практики являются следующие:

- дать представление об основных функциях и направлениях деятельности бакалавра по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Клиентоориентированный сервис автомобильного рынка»;
- сформировать аналитические умения в сфере профессиональной деятельности, приобрести навыки выявления позитивных и негативных тенденций;
- овладеть приемами и навыками определения состава источников информации, сбора данных для проведения анализа операционной (производственной) деятельности в профессиональной организации, а также путей, каналов связей передаваемой информации вплоть до непосредственного исполнителя;
- привить навыки обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности.

3. Способы проведения – стационарная практика.

4. Формы проведения

Учебная практика проходит на базе высшего учебного заведения в течение непрерывного периода времени, отведенного для учебной практики в соответствии с учебным планом по направлению подготовки.

5. 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
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию	ЗНАТЬ: основы психологии и культурологи при организации саморазвития и самообразования в профессиональной деятельности УМЕТЬ: использовать основные философские законы взглядов человечества на гармоничное развития человека в обществе и его коммуникацию с окружающим миром ВЛАДЕТЬ: инструментами самоорганизации и самообразования для достижения целей в профессиональной сфере
ОПК-1	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	ЗНАТЬ: основы информационной и библиографической культуры, методику организации информационно-коммуникационных технологий, требования информационной безопасности, источники информации по объекту сервиса УМЕТЬ: ориентироваться в системе информации по объекту сервиса ВЛАДЕТЬ: навыками поиска информации по объекту сервиса, навыками информационно-коммуникативных технологий, самостоятельно решать стандартные задачи профессиональной деятельности

ОПК-2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ЗНАТЬ: методологические основы организации технологии процесса сервиса УМЕТЬ: разрабатывать технологии процесса сервиса ВЛАДЕТЬ: навыками развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	ЗНАТЬ: основы организации процесса сервиса УМЕТЬ: внедрять организацию процесса сервиса с учетом требований потребителя ВЛАДЕТЬ: навыками практической работы по организации процесса сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя

6. Место учебной практики в структуре ОПОП ВО бакалавриата

Учебная практика студентов является неотъемлемой составной частью ОПОП ВО, в соответствии с требованиями ФГОС ВО к организации практики. Объемы, цели и задачи практики определены федеральными государственными образовательными стандартами по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» высшего образования (далее ФГОС ВО).

Учебная практика студентов является составной частью образовательной программы высшего образования и проводится в соответствии с утвержденным рабочим учебным планом и графиком учебного процесса.

Учебная практика студентов первого курса является начальным этапом подготовки будущего специалиста к самостоятельной трудовой деятельности.

Учебная практика является обязательным этапом обучения. Для успешного прохождения практики студентам необходимо иметь знания в сфере сервисологии и сервисной деятельности, информационных технологий в сервисе, менеджмент и маркетинг в сервисе, основы предпринимательской деятельности, организация и планирование деятельности предприятий сервиса, культура и психология сервиса, инфраструктура сервисных услуг и управление качеством в сервисе, социально-культурные технологии, технологические процессы и технические средства на предприятиях сервиса, правоведение и т.д. Студенты до выхода на практику должны пройти инструктаж о порядке прохождения учебной практики и общий инструктаж по обеспечению безопасности жизнедеятельности. Допуск к работе на объектах практики осуществляется после проведения обязательных инструктажей по технике безопасности и охране труда: вводного и на рабочем месте с оформлением установленной документации и приказа по организации.

Практика является обязательным разделом ОПОП бакалавра. Она представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Учебная практика базируется на освоении как теоретических учебных дисциплин базовой и вариативной частей профессионального цикла, так и дисциплин, непосредственно направленных на освоение профессиональной деятельности бакалавра.

Учебная практика по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социально-культурный сервис» базируется на теоретических знаниях студентов.

7. Место и время проведения учебной практики

Учебная практика проводится согласно графику учебного процесса в течение 4 недель во 2-м семестре. Руководство практикой осуществляет руководитель практики, назначаемый заведующим кафедрой. Студенты проходят учебную практику в подразделениях ВлГУ.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, или получившие отрицательную характеристику или неудовлетворительную оценку при защите отчёта, не могут быть допущены к итоговой аттестации.

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

Общая трудоемкость учебной практики составляет
6 зачетных единиц / 216 часов (4 недели)

9. Структура и содержание учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1	Подготовительный	Инструктаж по общим вопросам, знакомство с местом практики и составление индивидуального плана на весь период (20 часов)	Индивидуальный план
2	Основной	Стажировка/работа в определенной руководителем должности, подготовка к написанию отчета (изучение состава и содержания реально выполняемых функций определенного структурного подразделения, знакомство с учебными планами и дисциплинами и т.п.) (176 часа)	Подготовка отчета о результатах исследования
3	Заключительный	Работа над завершением подготовки отчета о прохождении учебной практики и его оформление (20 часов)	Дневник по практике, защита отчета, отчет

10. Формы отчетности по практике

Во время прохождения учебной практики обучающимся готовится отчет, который представляется руководителю практики с места прохождения практики и руководителю практики от кафедры. Отчет является основным документом, характеризующим работу обучающегося во время практики.

Отчет о прохождении практики составляется в соответствии с программой практики и содержит общие вопросы и сведения о конкретно выполненной обучающимся работе, а также выводы и рекомендации. В отчете обучающийся может предложить анализ собственной подготовленности к практике, показать, содержание каких дисциплин позволило ему понять формы и методы работы организаций.

Отчет состоит из титульного листа, задания на практику, дневника практики, отзыва руководителя практики от организации, заверенного печатью организации; оглавления, общей части, заключения, списка использованных источников и литературы.

Во введении указываются цель и задачи прохождения учебной практики, место прохождения практики.

Основное содержание отчета должно составлять развернутое описание выполнения программы практики, со ссылками на использованные в ходе прохождения практики материалы (нормативные акты, должностные инструкции, регламенты, локальные акты организации, статистические данные, аналитические обзоры и т.п.). В заключение отчета последовательно излагаются выводы, рекомендации.

Документы, разработанные обучающимся во время прохождения практики, также необходимо представить в отчете (как, правило, оформляется приложением). К ним относятся: разработанные договоры, технологические карты, схемы организационной структуры управления, методические рекомендации по формированию сервисных услуг, их сформированный ассортимент, презентации, и т.п.

В качестве дополнительного приложения в отчет могут включаться копии документов (нормативных актов, отчетов, инструкций, технологических карт и др.), изученных и использованных обучающимся в период прохождения практики.

Отчет предоставляется в печатном виде объемом не менее 3-5 страниц печатного текста, формата А-4, шрифт 14 Times New Roman через 1,5 интервала. Поля: верхнее, нижнее, левое – 20 мм, правое – 10 мм. Все страницы отчеты нумеруются арабскими цифрами по порядку. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки. Количество страниц приложений в общем объеме отчета не учитывается. Титульный лист является первой страницей отчета и не нумеруется. Как и приложения, не учитывается в общей нумерации также отзыв, индивидуальное задание и дневник прохождения учебной практики. Список использованных источников, ссылки необходимо оформлять в соответствии с ГОСТ 7.1-2003, ГОСТ 7.0.5-2008.

Структура отчета о прохождении учебной практики:

- титульный лист,

- индивидуальное задание,
- дневник прохождения учебной практики,
- оглавление,
- введение (1-2 страницы),
- основная часть (20-25 страниц),
- заключение (2-3 страницы),
- список используемых источников,
- приложения.

К отчету прилагается официальный, заверенный печатью, отзыв о прохождении практики, подписанный руководителем места практики. Без официального отзыва студент не допускается к защите отчета по практике.

Дневник практики

В дневнике отражаются все виды практики. В первый день практики студент проставляет число, печать и просит руководителя практики от организации (государственного, муниципального органа) проставить его подпись, подтверждающие прибытие студента на практику, а также согласовывает с руководителем практики выданное в университете индивидуальное задание.

Студент должен ежедневно вносить записи в дневник практики аккуратным, разборчивым почерком о всех видах своей учебной и производственной деятельности, наблюдениях о формах, структуре, системе изучаемого объекта. Желательны аналитические элементы, предварительные выводы, логические проработки поставленных перед ним общих и индивидуальных задач. Эти записи используются для написания отчета, который оформляется во время практики и сдается на проверку руководителю практики от организации.

В последний день практики студент просит написать ему отзыв о прохождении практики в дневник, проставить оценку за отчет, печать и подпись руководителя практики от предприятия (организации), свидетельствующие о его выбытии с места прохождения практики. В дневник студента по практике руководитель практики от организации, государственных или муниципальных органов записывает отзыв с оценкой о работе студента во время практики.

Отзыв от предприятия (органов, организаций и др., в которых студент проходил практику) составляется в произвольной форме. Как правило, в отзыве оценивается в целом отношение студента к производственной (учебной) деятельности в период практики, объем и качество выполненных им работ, проявленный уровень профессиональных навыков, степень теоретической и практической подготовленности студента к профессиональной деятельности, проявленные (или не проявленные) профессиональные качества студента в период практики, замечания и пожелания студенту и преподавателям выпускающей кафедры.

Защита отчета о прохождении учебной практики

По окончании практики осуществляется защита отчета о прохождении учебной практики, которая приравнивается к зачетам по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов.

Оформленный отчет о прохождении учебной практики вместе с отзывом руководителя от организации и дневником прохождения практики представляются руководителю практики от кафедры для проверки и защиты.

Для защиты отчета о прохождении учебной практики студент должен подготовить доклад для устного выступления, отражающий основные положения отчета и рекомендации.

При защите отчета могут присутствовать декан факультета, заведующий и преподаватели соответствующей кафедры, руководители практики от организации.

При оценке отчета о прохождении учебной практики принимается во внимание:

- характеристика руководителя с места прохождения практики;
- деятельность студента в период практики (степень полноты выполнения программы, овладение основными профессиональными навыками);
- содержание и качество оформления отчета, полнота записей в дневнике; качество доклада и ответы обучающегося на вопросы во время защиты отчета.

Результаты защиты отчета проставляются на титульном листе отчета и заверяются подписью руководителя практики от кафедры. Результаты защиты практики в виде зачета заносятся в зачетную ведомость и зачетную книжку студента и учитываются при подведении итогов общей успеваемости обучающихся.

11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

Аттестация по итогам практики проводится на основании защиты оформленного отчета. По итогам положительной аттестации студенту выставляется оценка «зачтено». Оценка по практике приравнивается к оценкам по дисциплинам теоретического обучения и учитывается при подведении итогов промежуточной (сессионной) аттестации студентов. По итогам учебной практики в зачетную книжку студента выставляется отметка по следующей шкале:

Оценка	Критерии оценивания
«Неудовлетворительно» / «не зачтено»	○ студент не выполнил программу практики; ○ студент имеет собственноручно заполненный с грубыми нарушениями дневник, в котором отражены не все виды работ, выполненные студентом в течение учебной практики, или не имеет заполненного дневника; ○ студент не способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой учебной практики; ○ у студента не сформированы компетенции, предусмотренные программой учебной практики; ○ студент не способен изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования; ○ студент подготовил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практик или не подготовил его; ○ студент не защитил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практики. ○ в ответе имеются грубые ошибки.
«Удовлетворительно» / «зачтено»	○ студент более, чем наполовину выполнил программу практики; ○ студент имеет собственноручно заполненный дневник, в котором отражены не все виды работ, выполненные студентом в течение учебной практики; студент способен с затруднениями продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой учебной практики; ○ у студента сформированы на низком уровне все компетенции, предусмотренные программой учебной практики; ○ студент способен с существенными ошибками изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования; ○ студент подготовил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практики; ○ студент защитил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практики, однако к отчету были замечания; в ответе имеются грубые ошибки (не более 2-х) и неточности.
«Хорошо» / «зачтено»	○ студент по большей части выполнил программу практики; ○ студент имеет собственноручно заполненный дневник, в котором отражены виды работ, выполненные студентом в течение всех дней учебной практики; ○ студент способен продемонстрировать большинство практических умений и навыков работы, освоенных им в соответствии с программой учебной практики; ○ у студента сформированы на среднем уровне все компетенции, предусмотренные программой учебной практики; ○ студент способен изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования; ○ студент подготовил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практики; ○ студент защитил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практики;

	время прохождения учебной практики с некоторыми несущественными замечаниями; в ответе отсутствуют грубые ошибки и неточности.
«Отлично» / «зачтено»	○ студент полностью или выполнил программу практики; ○ студент имеет собственноручно заполненный дневник, в котором отражены виды работ, выполненные студентом в течение всех дней учебной практики; ○ студент способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой учебной практики; ○ у студента сформированы на высоком уровне все компетенции, предусмотренные программой учебной практики; ○ студент способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время учебной практики; ○ студент способен изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования; ○ студент подготовил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практики; ○ студент защитил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения учебной практики. ○ ошибки и неточности отсутствуют.

Обучающиеся, не выполнившие программу учебной практики и не получившие зачет по практике, не допускаются к государственной итоговой аттестации. Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины, получившие отрицательный отзыв или неудовлетворительную оценку на защите отчета, не ликвидировавшие академическую задолженность в установленном порядке, могут быть отчислены.

По итогам практики обучающиеся обязаны предоставить руководителю практики от кафедры отчеты о прохождении практики для проверки.

К отчету о прохождении практики прилагается индивидуальное задание, дневник практики и отзыв от руководителя практики от организации. Отчет о прохождении учебной практики составляется в соответствии с программой практики и индивидуальным заданием. Отчет содержит сведения о выполненной обучающимся практической работе, а также выводы по итогам практики. Оформленный отчет о прохождении практики вместе с отзывом руководителя от организации и дневником прохождения практики представляются руководителю практики от кафедры для защиты.

Деканат устанавливает и контролирует сроки проведения защиты отчетов о прохождении практики; а кафедра организует защиту отчетов о прохождении практики после окончания практики. В дневник выставляется оценка по практике.

Аттестация оформляется ведомостью, которая сдается в деканат. В зачетную книжку выставляется оценка.

Оценка по практике приравнивается к оценкам (зачетам) по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов.

Учебная практика – один из разделов образовательной программы. Не прошедшие учебную практику, или получившие по итогам аттестации неудовлетворительную оценку, как не выполнившие учебный план в полном объеме, не переводятся на следующий курс.

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

Образовательные технологии: самостоятельное изучение и анализ литературы, составление плана консультации, разработка юридических документов, составление отчетной документации по практике, написание отчета по практике. Научно-исследовательская работа: сбор данных, проведение исследования, статистическая обработка данных, анализ и интерпретация полученных данных, графическое представление данных.

Научно-производственные технологии: диагностико-оптимизационная, просветительская, профилактическая.

Основную часть практики составляет внеаудиторная самостоятельная работа под руководством руководителя практики от организации (выполнение заданий практики, составление отчетной документации, написание отчета по практике) и т.п.

По окончании учебной практики осуществляется защита представленных материалов.

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по практике:

- тестовые программы, содержащие тематические тесты по разделам практики на электронных носителях;
- мультимедиа компакт-диски с обучающими программами;
- иллюстративный материал, анимированные слайд-фильмы.

Также при осуществлении образовательного процесса используется программное обеспечение: интегрированный программный пакет Microsoft Windows 7, Microsoft Office, Справочно-правовая система «Консультант Плюс».

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

а) основная литература:

1. Шкляр, М. Ф. Основы научных исследований [Электронный ресурс] : Учебное пособие для бакалавров / М. Ф. Шкляр. - 5-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о». 2013. - 244 с.

2. Основы научных исследований (Общий курс): Учебное пособие / В.В. Космин. - 2-е изд. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 214 с.

3. Методология научного исследования: Учебник / А.О. Овчаров, Т.Н. Овчарова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с.

б) дополнительная литература:

1. Кожухар, В. М. Основы научных исследований [Электронный ресурс] : Учебное пособие / В. М. Кожухар. - М.: Дашков и К, 2013. - 216 с.

2. Статистическая методология в системе научных методов финан. и эконом. исслед.: Учеб. / В.Н.Едренова, А.О.Овчаров; Под ред. В.Н.Едреновой - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 464 с.

3. Учебный план подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис» по профилю «Клиентоориентированный сервис автомобильного рынка».

в) Интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru>

2. Справочная правовая система Консультант Плюс» www.consultant.ru

3. Scopus - мультидисциплинарная реферативная база данных: <http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

4. ЭБС Издательства «Лань». – URL: <http://e.lanbook.com>

5. ЭБС «ZNANIUM.COM». – URL: <http://znanium.com>

6. Электронная Библиотека Диссертаций <https://dvs.rsl.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение практики

Студенты используют учебно-методические материалы кафедры, электронные ресурсы библиотеки ВлГУ, мультимедийное оборудование аудиторий.

15. Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Клиентоориентированный сервис автомобильного рынка»

Рабочую программу составил к.э.н., доцент каф. ЭСУ Названова К.В.



Рецензент

(представитель работодателя) Зам. ген. директора ООО «Континент М»

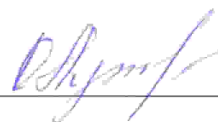
Зиганшин Д.М.



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Бухгалтерский учет, финансы и сервис»

Протокол № 5 от 25.11.2015 года.

Заведующий кафедрой, д.э.н., профессор _____ Лускатова О.В.



Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления «Сервис»

Протокол № НМК №2 от 26.11.2015 года.

Председатель комиссии, д.э.н., профессор _____ Захаров П.Н.



РЕЦЕНЗИЯ
на рабочую программу
учебной практики
по направлению 43.03.01 «Сервис»,
профиль подготовки «Клиентоориентированный сервис автомобильного рынка»,
разработанную доцентом кафедры
ЭСУ Названовой Мариной Владимировной

Рабочая программа *учебной практики* составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 43.03.01 «Сервис» для очной формы обучения.

Содержание рабочей программы *учебной практики* соответствует современному уровню и тенденциям развития мировой экономической науки.

Структура и содержание дисциплины включают сведения по общей трудоемкости освоения дисциплины в зачетных единицах и часах, а также тематические планы изучения дисциплины для лекционных занятий, практических работ и самостоятельной работы студентов. Сопоставительный анализ разделов дисциплины и формируемых компетенций подтверждает соответствие рабочей программы учебному плану и требованиям федерального государственного образовательного стандарта.

Образовательные технологии характеризуются широким использованием интерактивных методов обучения в заданных объемах в соответствии с требованиями образовательного стандарта.

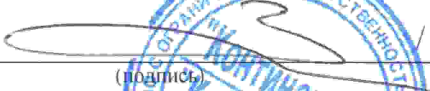
Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины содержит основную и дополнительную литературу, а также источники в сети Интернет, подобранные с учетом формирования заданных компетенций в соответствии с требованиями образовательного стандарта.

Материально-техническое обеспечение дисциплины соответствует структуре и содержанию дисциплины, отвечает поставленным целям и требованиям образовательного стандарта.

Существенных замечаний в части требований по оформлению и содержательной части рабочей программы – нет.

Разработанную рабочую программу *учебной практики* рекомендую для использования в учебном процессе в ВлГУ для студентов направления 43.03.01 «Сервис» для очной формы обучения.

Заместитель
генерального директора
ООО «Континент М»


(подпись) / Зиганшин Д.М. /
(ФИО) (дата)


МП