

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)

Утверждаю
Декан факультета экономики и управления
 И.А. Ромахина
« 29 » 08 20 14 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

ТРУДОЕМКОСТЬ (в зачетных единицах): 3.

Направление подготовки	100100.62 – Сервис
Профиль подготовки	Сервис в торговле Сервис в индустрии моды и красоты
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

1. Цель учебной практики

Целью учебной практики является получение первичных практических навыков работы на предприятии сервиса и подготовка научной статьи по результатам прохождения практики.

Задачи учебной практики:

- подготовить бакалавра к успешной работе в сфере управления на основе стремления работать на благо общества;
- изучить на практике системы управления предприятием сервиса, ее основных составляющих и их роли в достижении поставленных целей;
- изучить обязанности, права и ответственность сотрудников службы сервиса;
- собрать, обработать и проанализировать информацию о факторах внешней и внутренней среды организации сферы сервиса для принятия управленческих решений;
- собрать, обработать и проанализировать информацию об особенностях потребителей с учетом их национально-региональных и демографических факторов, принятии ими решений о покупке товаров и услуг;
- подготовить отчет по результатам информационно-аналитической деятельности;
- провести научные исследования с целью подготовки НИР.

2. Место учебной практики в структуре основной образовательной программы

Учебная практика является обязательным разделом основной образовательной программы бакалавриата, и направлена на профессионально-практическую подготовку обучающихся в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению 100100.62 «Сервис».

Формами проведения учебной практики являются практика по получению первичных профессиональных умений и навыков. Разделом учебной практики может являться научно-исследовательская работа обучающихся. Практика проводится в сторонних организациях и / или на кафедрах и в лабораториях вуза, обладающих необходимым кадровым потенциалом.

Учебная практика обучающихся базируется на знаниях, умениях, навыках и компетенции, приобретенных в результате освоения обязательных дисциплин, изученных ими в социально-экономическом и профессиональном циклах. Содержание учебной практики логически и содержательно-методически тесно взаимосвязано с такими дисциплинами как:

1. По профилю подготовки «Сервис в торговле»: «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Организация сервиса в торговле», «Управленческие решения», «Сервис в электронной торговле».

2. По профилю подготовки «Сервис в индустрии моды и красоты»: «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Технологии услуг салонов красоты», «Теория и практика стиля».

Знания, умения и практические навыки, полученные в ходе учебной практики, составляют методологическую и теоретическую основу для успешного прохождения учебной практики и освоения дисциплин, которые будут изучаться после ее прохождения (в пятом, шестом, седьмом и восьмом семестрах):

1. Для обучающихся по профилю «Сервис в торговле»: «Управление человеческими ресурсами», «Организация делопроизводства в сервисе», «Основы ценообразования в сервисе», «Банки и банковское дело», «Экономика малого бизнеса», «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности», «Организация и планирование предприятий сервиса», «Правовое обеспечение в сервисе», «Метрология, стандартизация и сертификация».

2. Для обучающихся по профилю «Сервис в индустрии моды и красоты»: «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности», «Организация и планирование предприятий сервиса», «Индивидуальный стиль женщины. Женская мода», «Индивидуальный стиль мужчины. Мужская мода», «Имиджелогия», «Стильный имидж. Теория дизайна», «Профессио-

нальный дизайн имиджа. Работа с клиентом», «История высокой моды», «Дизайн интерьера», «Технологии и приемы визуальной коррекции внешности клиента», «Мода и стили в Make-up».

3. Требования к уровню освоения программы

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся должен приобрести знания, практические навыки, умения, общекультурные и профессиональные компетенции, предусмотренные Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки высшего профессионального образования 100100.62 «Сервис».

В результате освоения учебной практики бакалавр должен:

Знать:

- историческое развитие отдельных предприятий в сфере сервиса;
- содержание основных технологий, применяемых в практике сервиса;
- типологию основных задач, встречающихся в практической деятельности предприятий сервиса, основные подходы и методы их решения.
- содержание основных понятий и принципов организации сервиса;
- содержание и алгоритмы практической деятельности предприятий сервиса для оптимизации деятельности предприятий сервиса;
- методы оценки эффективности функционирования предприятий сервиса.

Уметь:

- анализировать и оценивать состояние и эффективность практической деятельности предприятий сервиса;
- формулировать проблемы и задачи совершенствования практической деятельности предприятий сервиса, находить возможные альтернативные пути, методы их решения.
- решать частные задачи совершенствования работы предприятий сервиса различного уровня;
- оценивать затраты на организацию сервиса и эффект от внедрения новых технологий в систему управления на предприятии;
- конструктивно взаимодействовать со специалистами технического, экономического и других профилей в вопросах анализа практической деятельности предприятий сервиса.

Владеть:

- навыками использования аналитического подхода для постановки общих и конкретных целей (задач) обеспечения эффективной деятельности предприятий сервиса;
- навыками сравнительной оценки эффективности альтернативных средств и методов решения конкретных задач управления на предприятиях сервиса;
- профессиональной аргументацией при постановке целей и формулировке задач, связанных с реализацией профессиональных функций;
- методической и психологической подготовкой к изменению сферы и объектов своей профессиональной деятельности как специалиста по сервису, взаимодействию с иными специалистами предприятий сервиса;
- навыками применения персональных компьютеров для автоматизированной обработки данных при анализе и оптимизации параметров производственных и управленческих процессов.

Данная дисциплина способствует формированию следующих компетенций, предусмотренных Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки высшего профессионального образования 100100.62 – Сервис:

А) общекультурные (ОК):

- принятие мер по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);
- владение основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-4);
- демонстрация гражданской позиции, интегрированности в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6);
- способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрация уважения к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);
- способность к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- осуществление деятельности, связанной с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказание помощи подчиненным, коллегам (ОК-10);
- владение основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);
- участие в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);
- стремление к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценивать свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15);
- самостоятельное применение методов и средств познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);
- готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18).

Б) профессиональные (ПК):

1. Сервисная деятельность:
 - выделение и учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);
 - готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
 - готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
2. Производственно-технологическая деятельность:
 - готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);
3. Организационно-управленческая деятельность:
 - готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);
 - готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);
4. Научно-исследовательская деятельность:
 - готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13).

4. Общая трудоемкость учебной практики 3 зачетных единиц (2 недели) и виды учебной работы

4.1. Общая трудоемкость учебной практики и виды учебной работы для очной формы обучения

Вид учебной работы	Количество недель/зачетных единиц	Семестр
Общая трудоемкость дисциплины	2/3	4
Вид итогового контроля		Дифференцированная оценка

4.2. Общая трудоемкость учебной практики и виды учебной работы для заочной формы обучения

Вид учебной работы	Количество недель/зачетных единиц	Семестр
Общая трудоемкость дисциплины	2/3	6
Вид итогового контроля		Дифференцированная оценка

5. Содержание программы учебной практики

5.1. Разделы (этапы) учебной практики

№	Наименование раздела (этапа) практики		Недели (дни)
1	Подготовительный этап	Проведение установочной конференции. Согласование программы с руководителем практики от организации (учреждения). Проведение инструктажа по технике безопасности.	Первый день практики
2	Основной этап	Знакомство и наблюдение за работой организации (учреждения) и его структурных подразделений.	1 неделя практики
Изучение основной нормативной документации.		1 неделя практики	
Сбор практического материала для выполнения общего и индивидуального заданий.		1 и 2 недели практики	
Обработка, систематизация и анализ собранной информации, подготовка НИР.		2 неделя практики	
3	Заключительный этап	Аттестация по итогам практики в виде защиты выполненного индивидуального задания и предоставления отчета	Последний день практики
	Итого:		2 недели

5.2. Содержание разделов (этапов) учебной практики

1. Подготовительный этап

Проведение установочной конференции, на которой обучающихся знакомят с программой и содержанием предстоящей работы, а также формулируется тематика индивидуального задания. Согласование программы с руководителем практики от организации (учреждения). Прохождение инструктажа по технике безопасности на предприятии.

2. Основной этап

В процессе прохождения учебной практики обучающимися ими осуществляется знакомство и анализ работы структурных подразделений организации.

В результате прохождения учебной практики формирование у обучающихся общекультурных и профессиональных компетенций осуществляется через выполнение общего и индивидуального заданий.

Наименование компетенции	Вид учебной работы обучающихся	Общее и индивидуальное задание
1. Сервисная деятельность:		
выделение и учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2)	<ul style="list-style-type: none"> – сбор, обработка и систематизация практического материала; – изучение основных нормативных документов, регламентирующих деятельность организации (учреждения); – наблюдение за работой организации (учреждения) во внешней среде; – участие в проведении исследований социально-экономических проблем и процессов. 	<p>Общие задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ознакомиться с техникой безопасности и изучить основные методы организации безопасности жизнедеятельности, способы защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий сотрудников предприятия сервиса. – изучить основные характеристики предприятия сервиса. – изучить общую структуру предприятия сервиса и организационную структуру управления им. <p>Индивидуальные задание:</p> <ul style="list-style-type: none"> – исследовать потребительский спрос с учетом ожиданий, моды и вкусов, изменений предпочтений окружающей среды, доступности товаров, величины доходов, полезности вещи и цены установленной на взаимозаменяемые товары или услуги.
готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4)	<ul style="list-style-type: none"> – сбор, обработка и систематизация практического материала; – изучение основных нормативных документов, регламентирующих деятельность организации (учреждения); – наблюдение за работой организации (учреждения) во внешней среде; – участие в проведении исследований социально-экономических проблем и процессов. 	<p>Общие задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – изучить общую структуру предприятия сервиса и организационную структуру управления им. – изучить ассортимент реализуемой предприятием продукции / услуг и / или номенклатуру производимой продукции (работ, услуг) на предприятии сервиса. – изучить категории основных потребителей на предприятии сервиса. <p>Индивидуальные задание:</p> <ul style="list-style-type: none"> – исследовать потребительский спрос с учетом ожиданий, моды и вкусов, изменений предпочтений окружающей среды, доступности товаров, величины доходов, полезности вещи и цены установленной

		на взаимозаменяемые товары или услуги.
готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5)	<ul style="list-style-type: none"> – сбор, обработка и систематизация практического материала; – изучение основных нормативных документов, регламентирующих деятельность организации (учреждения); – наблюдение за работой организации (учреждения) во внешней среде; – участие в проведении исследований социально-экономических проблем и процессов. 	<p>Общие задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – изучить основные характеристики предприятия сервиса. – изучить деятельность экономических служб предприятия сервиса. – изучить категории основных потребителей на предприятии сервиса. <p>Индивидуальные задание:</p> <ul style="list-style-type: none"> – исследовать потребительский спрос с учетом ожиданий, моды и вкусов, изменений предпочтений окружающей среды, доступности товаров, величины доходов, полезности вещи и цены установленной на взаимозаменяемые товары или услуги.
2. Производственно-технологическая деятельность:		
готовность разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8)	<ul style="list-style-type: none"> – сбор, обработка и систематизация практического материала; – изучение основных нормативных документов, регламентирующих деятельность организации (учреждения); – наблюдение за работой организации (учреждения) во внешней среде; – участие в проведении исследований социально-экономических проблем и процессов. 	<p>Общие задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – изучить основные характеристики предприятия сервиса. – изучить ассортимент реализуемой предприятием продукции / услуг и / или номенклатуру производимой продукции (работ, услуг) на предприятии сервиса. – изучить деятельность экономических служб предприятия сервиса. <p>Индивидуальные задание:</p> <ul style="list-style-type: none"> – провести мониторинг потребностей для различных групп потребителей. – провести мониторинг потребностей для различных групп товаров или услуг.
3. Организационно-управленческая деятельность:		
– готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10)	<ul style="list-style-type: none"> – сбор, обработка и систематизация практического материала; – изучение основных нормативных документов, регламентирующих деятельность организации (учреждения); – наблюдение за работой организации (учреждения) во внешней среде; – участие в проведении исследований социально- 	<p>Общие задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ознакомиться с техникой безопасности и изучить основные методы организации безопасности жизнедеятельности, способы защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий сотрудников и посетителей предприятия сервиса. – изучить основные характеристики предприятия сервиса. – изучить общую структуру пред-

	экономических проблем и процессов.	<p>приятия сервиса и организационную структуру управления им.</p> <ul style="list-style-type: none"> – изучить ассортимент реализуемой предприятием продукции / услуг и / или номенклатуру производимой продукции (работ, услуг) на предприятии сервиса. – изучить категории основных потребителей на предприятии сервиса. <p>Индивидуальные задание:</p> <ul style="list-style-type: none"> – провести мониторинг потребностей для различных групп потребителей. – провести мониторинг потребностей для различных групп товаров или услуг.
– готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11)	<ul style="list-style-type: none"> – сбор, обработка и систематизация практического материала; – изучение основных нормативных документов, регламентирующих деятельность организации (учреждения); – наблюдение за работой организации (учреждения) во внешней среде; – участие в проведении исследований социально-экономических проблем и процессов. 	<p>Общие задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – изучить основные характеристики предприятия сервиса. – изучить ассортимент реализуемой предприятием продукции / услуг и / или номенклатуру производимой продукции (работ, услуг) на предприятии сервиса. – изучить деятельность экономических служб предприятия сервиса. <p>Индивидуальные задание:</p> <ul style="list-style-type: none"> – исследовать психологические особенности потребителя с учетом национально-региональных, социально-демографических факторов. – исследовать и проанализировать процесс применения методов управления качеством; – исследовать и проанализировать процесс применения методов стандартизации и сертификации, формирования клиентурных отношений; исследовать процесс внедрения инновационных проектов в сфере сервиса.
4. Научно-исследовательская деятельность:		
– готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13)	<ul style="list-style-type: none"> – сбор, обработка и систематизация практического материала; – изучение основных нормативных документов, регламентирующих деятельность организации (учреждения); 	<p>Общие задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – изучить основные характеристики предприятия сервиса. – изучить общую структуру предприятия сервиса и организационную структуру управления им. – изучить категории основных по-

	<ul style="list-style-type: none"> – наблюдение за работой организации (учреждения) во внешней среде; – участие в проведении исследований социально-экономических проблем и процессов. 	<p>требителей на предприятии сервиса.</p> <p>Индивидуальное задание:</p> <ul style="list-style-type: none"> – провести мониторинг потребностей для различных групп потребителей. – провести мониторинг потребностей для различных групп товаров или услуг.
<p>– готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – сбор, обработка и систематизация практического материала; – изучение основных нормативных документов, регламентирующих деятельность организации (учреждения); – наблюдение за работой организации (учреждения) во внешней среде; – участие в проведении исследований социально-экономических проблем и процессов. 	<p>Общие задания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – изучить основные характеристики предприятия сервиса. – изучить категории основных потребителей на предприятии сервиса. <p>Индивидуальное задание:</p> <ul style="list-style-type: none"> – исследовать психологические особенности потребителя с учетом национально-региональных, социально-демографических факторов. – исследовать и проанализировать процесс применения методов управления качеством; – исследовать и проанализировать процесс применения методов стандартизации и сертификации изделий, услуг; – исследовать и проанализировать процесс применения методов стандартизации и сертификации, формирования клиентурных отношений; – исследовать процесс внедрения инновационных проектов в сфере сервиса.

Общее задание является основополагающим для дальнейшей работы над раскрытием темы индивидуального задания, которое направлено на формирование у обучающихся общекультурных и профессиональных компетенций.

Содержание индивидуального задания для учебной практики обсуждается обучающимся совместно с руководителем практики от организации (учреждения), учитывая его специфику и возможности в предоставлении материалов по отдельным аспектам организационной работы.

Выдача индивидуального задания оформляется в соответствии с приложением 1, включается в отчет о прохождении учебной практики обучающегося и должно содержать непосредственно задания на практику для конкретного студента, подписи студента и руководителей практикой от ТГПУ и от предприятия.

Выполнение индивидуального задания содержит два подзадания и оформляется в виде двух разделов, подлежащих включению в отчет, и содержащих 12-15 страниц машинописного текста. Общий объем отчета по учебной практике не должен превышать 25 страниц. Рекомендации по выполнению и оформлению приведены в разделе 8.2. данной программы.

4. Заключительный этап

На последней неделе по материалам практики обучающимися оформляется и защищается отчет, содержащий выводы по каждому пункту общего и индивидуального заданий. Отдельно по итогам прохождения учебной практики обучающийся готовит научно-исследовательскую работу (НИР), которая должна быть оформлена тезисами статьи. Тема НИР должна совпадать с тематикой индивидуального задания, сформулированного совместно с руководителями практики от предприятия и от кафедры менеджмента ФЭУ ТГПУ. Кроме того тема НИР может послужить базой для дальнейшего исследования в виде курсовых или выпускных квалификационных работ.

5.3. Лабораторный практикум – не предусмотрен

6. Учебно-методическое обеспечение учебной практики

6.1. Основная литература

6.1.1. Для профиля «Сервис в торговле»:

1. Кибанов А. Я., Баткаева И. А., Ворожейкин И. Е. и др. Управление персоналом организации: Практикум: Учебное пособие для вузов /под ред. А. Я. Кибанова.-М.:ИНФРА-М,2008.-295 с.
2. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р. и др. Управление и организация в сфере услуг: Теория и практика / пер. с англ. Под ред. В.В. Кулибановой. – 2-е межд. изд. – СПб.: Питер, 2007.
3. Фатхутдинов Р.А. Конкурентоспособность организации в условиях кризиса: экономика, маркетинг, менеджмент. – М.: Маркетинг, 2009. – 885 с.
4. Техника и технология сервисной деятельности: Учебно-методическая разработка / Сост. В.С. Подольский. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002.

6.1.2. Для профиля «Сервис в индустрии моды и красоты»:

1. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р. и др. Управление и организация в сфере услуг: Теория и практика / пер. с англ. Под ред. В.В. Кулибановой. – 2-е межд. изд. – СПб.: Питер, 2007.
2. Техника и технология сервисной деятельности: Учебно-методическая разработка / Сост. В.С. Подольский. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002.

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Для профиля «Сервис в торговле»:

1. Арустамов Э. А., Андреева Р. С., Кривцова Т. С. и др. Предпринимательская деятельность: учебник для вузов /под ред. Э. А. Арустамова.-М.:КНОРУС,2011.-204, с.:ил., табл.
2. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».
3. Финансовый менеджмент [Текст]:учебник для среднего профессионального образования/[Н. И. Берзон, В. И. Горелый, В. Д. Газман и др.] ; под ред. Н. И. Берзона.-3-е изд., стереотип.-М.:Академия,2007.-334, [1] с.

6.2.2. Для профиля «Сервис в индустрии моды и красоты»:

1. Арустамов Э. А., Андреева Р. С., Кривцова Т. С. и др. Предпринимательская деятельность: учебник для вузов /под ред. Э. А. Арустамова.-М.:КНОРУС,2011.-204, с.:ил., табл.
2. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».
3. Услуги. Правовой режим реализации / Авт.-сост. Б.А. Борисов. – М.: Филинь, 1997.

6.3. Средства обеспечения учебной практики

В данном курсе используется отработка практических навыков по применению механизмов управления предприятием сервиса, проектные технологии, метод разработки групповых решений и проведение консультаций по индивидуальным заданиям дисциплины.

В процессе образовательной деятельности по данному курсу успеваемость студентов оценивается в балльной системе.

Обучение в рамках курса предусматривает работу студентов в четырех блоках (разделах) дисциплины «Учебная практика».

1. Правительство РФ – www.government.ru
2. Министерство экономического развития (Минэкономразвития России) – www.economy.gov.ru
3. Центральный банк Российской Федерации (Банк России) – www.cbr.ru
4. Министерство финансов Российской Федерации – www.minfm.ru
5. Министерство по налогам и сборам Российской Федерации – www.nalog.ru
6. Федеральная служба государственной статистики – www.gks.ru
7. Федеральная антимонопольная служба (ФАС России) – www.fas.gov.ru
8. Федеральная комиссия по рынку ценных бумаг Российской Федерации (ФК ЦБ России) – www.fedcom.ru
9. Администрация Томской области – www.tomsk.gov.ru
10. Территориальный орган Федеральной службы государственной статистики по Томской области – www.tmsk.gks.ru

6.4. Материально-техническое обеспечение учебной практики

№ п/п	Наименование раздела (этапа)	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1	Подготовительный этап	Windows, Linux, MS Office, Open Office, PowerPoint, Internet Explorer	ПК, специализированные аудитории, оснащенные современными мультимедийными средствами, копировально-множительная техника
2	Основной этап	Windows, Linux, MS Office, Open Office, PowerPoint, Internet Explorer	ПК, специализированные аудитории, оснащенные современными мультимедийными средствами, копировально-множительная техника
3	Заключительный этап	Windows, Linux, MS Office, Open Office, PowerPoint, Internet Explorer, библиотечный фонд ТГПУ	ПК, специализированные аудитории, оснащенные современными мультимедийными средствами, копировально-множительная техника

7. Методические рекомендации по организации учебной практики

7.1. Методические рекомендации (материалы) преподавателю

Учебная практика проходит в течение двух недель в установленные сроки. Методическое руководство осуществляется преподавателями кафедры менеджмента ФЭУ ТГПУ. Преподаватель, отвечающий за организацию учебной практики, составляет программу практики, проводит консультации, контролирует ход выполнения программы, проверяет и оценивает отчеты обучающихся. Перед отбытием на практику руководитель должен ознакомить обучающихся с программой и выдать задание на практику.

В процессе организации учебной практики руководителями от выпускающей кафедры и руководителем от организации (учреждения) должны применяться современные образовательные и научно-производственные технологии.

1. Мультимедийные технологии. Инструктаж обучающихся во время практики можно проводить в помещениях, оборудованных экраном, видеопроектором, персональными компьютерами. Это позволяет руководителям и специалистам предприятия (организации) экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем.

2. Дистанционная форма консультаций во время прохождения конкретных этапов учебной практики и подготовки отчета.

3. Компьютерные технологии и программные продукты, необходимые для сбора и систематизации технико-экономической и финансовой информации, разработки планов, проведения требуемых программой практики расчетов и т.д.

7.2. Методические указания для обучающихся

Обучающиеся обязаны своевременно и в установленный срок явиться в назначенную для прохождения практики организацию (учреждение).

По прибытии на место практики и в период ее прохождения обучающийся обязан:

- представиться администрации учреждения и организации;
- изучить инструкцию по технике безопасности работы на предприятии;
- приступить к выполнению общего и индивидуального заданий практики;
- подчиняться действующим в учреждении правилам внутреннего трудового распорядка. Поддерживать надлежащую трудовую дисциплину;
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными сотрудниками.

В целях лучшей подготовки к практике обучающийся должен ознакомиться с программой и содержанием предстоящей работы, собрать и изучить справочную и методическую литературу, получить необходимые консультации от руководителя практики.

При выполнении научно-исследовательской работы высшим учебным заведением предоставляется возможность обучающимся:

- изучать специальную литературу и другую научно-техническую информацию, достижения отечественной и зарубежной науки в области сервиса;
- участвовать в проведении научных исследований или выполнении технических разработок в области сервиса;
- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-технической информации по теме (заданию);
- принимать участие в разработке и исследованиях вариантов проектируемых процессов сервиса;
- составлять отчеты (разделы отчета) по научно-исследовательской теме или ее разделу (этапу, заданию);
- выступать с докладами на конференциях и т.п.

Для решения конкретных вопросов, возникающих в процессе прохождения учебной практики, обучающийся обязательно должен посещать консультации руководителя практики от ТППУ, обращаться за помощью к руководителю практикой от организации (учреждения), а также активно пользоваться учебной, монографической и периодической литературой, действующим законодательством и другими нормативными документами.

8. Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

8.1. Примеры индивидуальных заданий для учебной практики

Для обучающихся по профилю подготовки **«Сервис в торговле»:**

1. Исследовать потребительский спрос с учетом ожиданий потенциальных потребителей;
2. Исследовать потребительский спрос с учетом моды и вкусов потенциальных потребителей;
3. Исследовать потребительский спрос с учетом изменений предпочтений окружающей среды для потребителей;
4. Исследовать потребительский спрос с учетом доступности товаров для потенциальных потребителей;
5. Исследовать потребительский спрос с учетом величины доходов потенциальных потребителей;
6. Исследовать потребительский спрос с учетом полезности вещи для потенциальных потребителей;
7. Исследовать потребительский спрос с учетом цены установленной на взаимозаменяемые товары или услуги;
8. Провести мониторинг потребностей для различных групп потребителей;
9. Провести мониторинг потребностей для различных групп товаров или услуг;
10. Исследовать психологические особенности потребителя с учетом национально-региональных факторов;
11. Исследовать психологические особенности потребителя с учетом социально-демографических факторов;
12. Исследовать и проанализировать процесс применения методов управления качеством;
13. Исследовать и проанализировать процесс применения методов стандартизации и сертификации изделий;
14. Исследовать и проанализировать процесс применения методов стандартизации и сертификации услуг;
15. Исследовать и проанализировать процесс применения методов формирования клиентурных отношений;
16. Исследовать процесс внедрения инновационных проектов в сфере сервиса.
17. Проанализировать социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

Для обучающихся по профилю подготовки **«Сервис в индустрии моды и красоты»:**

1. Исследовать потребительский спрос с учетом ожиданий потенциальных потребителей;
2. Исследовать потребительский спрос с учетом моды и вкусов потенциальных потребителей;
3. Исследовать потребительский спрос с учетом изменений предпочтений окружающей среды для потребителей;
4. Исследовать потребительский спрос с учетом доступности товаров для потенциальных потребителей;
5. Исследовать потребительский спрос с учетом величины доходов потенциальных потребителей;
6. Исследовать потребительский спрос с учетом полезности вещи для потенциальных потребителей;
7. Исследовать потребительский спрос с учетом цены установленной на взаимозаменяемые товары или услуги;
8. Провести мониторинг потребностей для различных групп потребителей;
9. Провести мониторинг потребностей для различных групп товаров или услуг;
10. Исследовать психологические особенности потребителя с учетом национально-региональных факторов;

11. Исследовать психологические особенности потребителя с учетом социально-демографических факторов;
12. Исследовать и проанализировать процесс применения методов управления качеством;
13. Исследовать и проанализировать процесс применения методов стандартизации и сертификации изделий;
14. Исследовать и проанализировать процесс применения методов стандартизации и сертификации услуг;
15. Исследовать и проанализировать процесс применения методов формирования клиентурных отношений;
16. Исследовать процесс внедрения инновационных проектов в сфере сервиса.

Содержание задания может быть иным по согласованию с руководителями учебной практики от организации (учреждения) и кафедры менеджмента ФЭУ ТГПУ.

8.2. Формы отчетной документации по учебной практике

После окончания практики обучающийся обязан своевременно представить руководителю практики от кафедры следующие документы:

1. Отчет о прохождении учебной практики;
2. Учетная карточка (Приложение 2);
3. Характеристика студента с предприятия (Приложение 3);
4. Отзыв руководителя практикой от ТГПУ (Приложение 4);

На основе представленных документов, рекомендованной оценки руководителем практики от предприятия, по результатам защиты отчета на итоговой конференции руководитель практики от ТГПУ выставляет итоговую дифференцированную оценку.

По результатам выполненных заданий оформляется отчет по практике. Отчет готовится обучающимися самостоятельно и представляется в конце практики руководителю для проверки и оценки не позднее, чем за 1-2 дня до ее окончания. Он должен содержать не менее 25 листов машинописного текста, выполненного через 1,5 интервала 14 шрифтом TNR.

Отчет оформляется аккуратно. Не должно быть допущено наличия грамматических и орфографических ошибок. Приложения оформляются в формате А4.

Текст должен быть выполнен на белых листах формата А4 (210x297 мм), через 1,5 интервала (на странице 28-35 строк). Отступы: слева – 30 мм; справа – 15 мм; сверху и снизу – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25 (5 знаков). Шрифт – Times New Roman, кегль – 14.

Страницы должны иметь сквозную нумерацию, включая приложения. Они должны быть пронумерованы справа вверху и скреплены в скоросшиватель.

В конце работы приводится список используемой литературы: первоисточников, нормативных правовых актов, монографий, сборников научных статей, журнальной и газетной периодики. Среди них должны быть, как правило, источники, опубликованные за последние годы, желательно использовать и публикации зарубежных исследователей.

Отчет по практике включает в себя информацию о деятельности предприятия за последние 3 – 5 лет (по укрупненным показателям), и / или за 1 – 2 года с помесечной или поквартальной разбивкой. Сведения, собранные во время прохождения учебной практики, в дальнейшем могут быть использованы студентами для написания курсовых работ и выпускной квалификационной работы (ВКР).

При написании отчета необходимо использовать различные методы научного познания – синтетический и аналитический, дифференциации и обобщения, индукции и дедукции, абстрагирования и т.п.

Отчет по учебной практике должен содержать следующие элементы:

1. Титульный лист (Приложение 5).

2. Содержание (Приложение б).
3. Введение.
4. Общие вопросы.
5. Индивидуальные задания.
6. Заключение.
7. Список литературы.
8. Приложения (должностные инструкции, перечень основных законов и т.п.).

Во введении должны отражаться следующие вопросы: место и период прохождения практики; цель и задачи работы (исследования); краткое сообщение о содержании работ, выполненных в период прохождения учебной практики.

Отчет по практике включает в себя все сведения, собранные во время прохождения практики. Всю информацию о работе организации (учреждения) рекомендуется сгруппировать в следующие разделы согласно содержанию общего задания на практику:

1. Общая характеристика организации (учреждения) и ее деятельности.
2. Анализ организационной структуры управления.
3. Анализ состояния нормативно-правовой документации, регламентирующей деятельность организации (учреждения).
4. Характеристику деятельности выбранного структурного подразделения (отдела).
5. Анализ функций, прав и должностных обязанностей работников (служащих) выбранного структурного подразделения (отдела).

Отдельным разделом идет анализ по двум индивидуальным заданиям. Индивидуальное задание может быть объединено в групповое задание для 2-3 студентов, проходящих практику в одной организации (учреждении). Объем индивидуального задания должен составлять не менее половины основной аналитической части отчета. Отчет должен содержать текстовые, графические и табличные материалы, отражающие решение предусмотренных программой практики задач.

Заключение должно содержать общую оценку результатов прохождения учебной практики.

Отступления от данной структуры задания могут быть лишь незначительными и связаны с особенностями деятельности той или иной организации (учреждения) или особенностями задания на практику.

Также обучающимся готовится к публикации статья по НИР. Статья должна состоять из следующих разделов: методика проведения исследования, анализ полученных результатов, выводы и предложения, список использованных источников. Статья НИР оформляется согласно требованиям информационного письма, выданного организаторами конференций.

8.3. Форма проведения аттестации по практики

Отчеты о прохождении практики предоставляются полностью оформленными (подписанные руководителем практики от организации (учреждения) и заверенные печатью) в установленные сроки. По окончании практики руководитель практики от организации (учреждения) составляет на обучающегося отзыв-характеристику, заполняет учетную карточку и подписывает их у руководства организации (учреждения), заверяет печатью. Руководитель практики от кафедры со своей стороны пишет отзыв на отчет обучающегося по практике (Приложение 4).

Аттестация по итогам практики производится в виде защиты обучающимися выполненного индивидуально (группового) задания и представления отчета о прохождении практики, оформленного в соответствии с правилами и требованиями, установленными вузом.

При защите результатов практики учитывается объем и содержание выполнения программы практики, правильность оформления документов, правильность ответов на заданные руководителем практики, вопросы. По итогам защиты практики выставляется дифференциро-

ванная экзаменационная оценка, о чем делаются соответствующие записи в экзаменационной ведомости и зачетной книжке.

Все документы, свидетельствующие о прохождении практики обучающимся, должны быть аккуратно оформлены и собраны в отдельную папку. Материалы практики (отчет, учетная карточка и др.) после ее защиты хранятся на кафедре.

8.4. Критерии оценки практики

Устанавливаются следующие критерии оценки по итогам прохождения учебной практики обучающимися.

№ п/п	Показатели оценки результатов практики	Максимальный балл
1.	Участие в установочной и итоговой конференциях.	5
2.	Оценка руководителя от организации (учреждения) за прохождение практики.	«5» - 15 баллов «4» - 10 баллов «3» - 5 баллов
3.	Оценка за логически правильное отражение выполненной аналитической работы в отчетной документации.	45
4.	Соблюдение сроков прохождения практики и представления руководителю отчетной документации.	10
5.	Соответствие содержания отчетной документации требованиям оформления и объема.	5
6.	Защита результатов выполненной обучающимися индивидуальной (групповой) работы.	15
ВСЕГО БАЛЛОВ:		100

Матрица оценки за логически правильное отражение выполненной аналитической работы в отчетной документации

	Выполнение общего задания	Выполнение ИЗ 1 (ОК-13)	Выполнение ИЗ 2 (ПК-8)	Итого по всем заданиям
Собран весь необходимый материал, но отсутствуют выводы по некоторым пунктам	5	5	5	15
Проведен полный анализ собранной информации по стандартным методикам	5	5	5	15
Личный творческий подход к написанию отчета и анализу собранной информации	5	5	5	15
Итого за задание	15	15	15	45

В результате полученные баллы переводятся в 5-балльную систему по следующей шкале:

Количество баллов	5-балльная оценочная шкала
89-100 баллов	«5» - отлично
75-88 баллов	«4» - хорошо
51-74 баллов	«3» - удовлетворительно
До 50 баллов	«2» - неудовлетворительно

Оценка «отлично» выставляется при условии выполнения программы практики в срок, в полном объеме и на высоком уровне, проявив при этом самостоятельность, инициативность, творческий подход. Отчетная документация представлена в срок в полном объеме, нет замечаний по ее оформлению и содержанию. Отзыв руководителя положительный.

Оценка «хорошо» выставляется при условии выполнения программы практики в полном объеме с незначительным нарушением сроков, был менее самостоятелен, инициативен в деятельности. Отчетная документация представлена с незначительным нарушением сроков в полном объеме, замечания по ее оформлению и содержанию небольшие. Отзыв руководителя положительный.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии выполнения программы практики не в полном объеме. Нуждался в помощи при выполнении заданий практики и подготовке отчета. Отчетная документация предоставлена в срок не в полном объеме, есть серьезные замечания по ее оформлению и содержанию, потребовавшие доработки. Отзыв руководителя с замечаниями.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии не выполнения программы практики. Отчетная документация не представлена.

Рабочая программа учебной дисциплины «**Учебная практика**» составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки **100100.62 «Сервис»**.

Рабочую программу учебной дисциплины составил:

Доцент кафедры менеджмента ФЭУ ТГПУ

Татьяна Васильевна Богак


(подпись)

Программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры менеджмента, протокол № 1 от «29» 08 2014 г.

Зав. кафедрой

докт. физ. – мат. наук, профессор


(подпись) Н.Г. Филонов

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией ФЭУ ТГПУ протокол № 1 от «29» 08 2014 г.

Председатель методической комиссии


(подпись)

В.Г. Аникина

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего профессионального образования
 «Томский государственный педагогический университет»
 (ТГПУ)

ЗАДАНИЕ

НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ

И. О. Фамилия студента _____
 Факультета ЭиУ курс 2 группа 722
 Направление подготовки: 100100.62 «Сервис», профиль «_____»
 Проходил практику с 30.06.2014 г. по 12.07.2014 г. в _____

(Организация (название, ИНН, адрес и номер контактного телефона))

Руководитель практики от предприятия _____
 (И.О. Фамилия руководителя, должность)

Руководитель практики от ТГПУ _____
 (И.О. Фамилия руководителя, должность)

В период прохождения практики студенты должны:

1. Выполнить обязательное общее задание (6 пунктов).
2. Выполнить не менее двух индивидуальных заданий (на выбор):

1. _____

2. _____

3. _____

3. Оформить выполнение заданий в виде отчета о прохождении учебной практики на предприятия торговли.

4. Защитить отчет о прохождении учебной практики на предприятии торговли.

По результатам анализа представленных студентами документов и защиты отчета преподавателем выставляется дифференцированная оценка (экзамен).

Студент: _____ / _____ / _____
 (дата) (подпись) (И.О. Фамилия)

Руководитель учебной
 практикой от ТГПУ:
 _____ / _____ / _____
 (должность) (дата) (подпись) (И.О. Фамилия)

Руководитель учебной практикой
 от предприятия:
 _____ / _____ / _____
 (должность) (дата) (подпись, печать) (И.О. Фамилия)

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА
по учебной практике
студента очного отделения**

Томского государственного педагогического университета

ФИО _____

Факультета ЭиУ курс 2 группа 722

Направление подготовки: 100100.62 «Сервис», профиль «_____»

Проходил практику с 30.06.2014 г. по 12.07.2014 г. в _____

Организация (название, ИНН, адрес и номер контактного телефона)

Руководитель практики от предприятия _____

И.О. Фамилия руководителя, должность

Выполнил следующую работу:

Дата	Отдел	Вид работ	Оценка	Подпись

Заключение руководителя практики от предприятия _____

Оценка _____ Подпись _____ / _____ /

М.п.

Подпись директора организации

Заключение руководителя практики от ТГПУ _____

Оценка _____ Дата _____ Подпись _____ /Т.В. Богак /

Характеристика
на студента
ФГБОУ ВПО «Томский государственный педагогический университет»
группы 722
направления 100100.62 «Сервис» профиль «_____»
факультета экономики и управления

(Имя, Отчество, Фамилия)

Руководитель практики от

(наименование предприятия)

(подпись)

/ _____
(И.О. Фамилия)

(печать предприятия)

ФГБОУ ВПО «Томский государственный педагогический университет»
 Направление 100100.62 «Сервис» профиль подготовки «_____»

ОТЗЫВ

на отчет по практике студента гр. 722

(Фамилия, Имя, Отчество полностью)
 по дисциплине «Учебная практика»
 на предприятии _____
 (наименование предприятия, адрес, ИНН, телефон)

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

№	Показатели	Оценка				
		5	4	3	2	0
1.	Соответствие представленного материала заданию на практику.					
2.	Соответствие темы правлению подготовки (специальности).					
3.	Справочно-информационные	Раскрытие актуальности тематики работы.				
4.		Степень полноты обзора состояния вопроса.				
5.		Корректность постановки задачи исследования и разработки.				
6.		Уровень и корректность использования в работе методов исследований и расчетов.				
7.	Профессиональные	Оригинальность и новизна полученных результатов, научных и др. решений.				
8.		Ясность, четкость, последовательность и обоснованность изложения.				
9.		Уровень овладения профессиональными навыками и технологиями.				
10.	Оформительские	Качество оформления текста отчета: – общий уровень грамотности, – стиль изложения, – качество иллюстраций.				
11.		Объем, соответствие тексту, качество выполнения графического материала.				
12.		Соответствие текста требованиям оформления отчетов по практике: – абзацные отступы; – нумерация страниц; – нумерация внутри текста. – орфографические ошибки.				

УРОВЕНЬ ОСВОЕНИЯ СТУДЕНТАМИ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

№	Показатели	Оценка					№	Показатели	Оценка					№	Показатели	Оценка				
		5	4	3	2	0			5	4	3	2	0			5	4	3	2	0
1.	ОК-3						8.	ОК-14						15.	ПК-8					
2.	ОК-4						9.	ОК-15						16.	ПК-10					
3.	ОК-6						10.	ОК-16						17.	ПК-11					
4.	ОК-8						11.	ОК-18						18.	ПК-13					
5.	ОК-9						12.	ПК-2						19.	ПК-14					
6.	ОК-10						13.	ПК-4												
7.	ОК-13						14.	ПК-5							ИТОГО					

Недостатки: _____

Вышеуказанные недостатки не снижают (снижают) общую оценку по практике и (но) являются (не являются) определяющими (выделить позицию).

Руководитель практики от ТГПУ:

Доцент кафедры менеджмента _____
 (Должность, звание, ученая степень) _____ Дата _____ (подпись)

/ Т.В. Богак /
 (И.О. Фамилия)

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Студента _____
Факультета ЭиУ курс 2 группа 722
Направление подготовки: 100100 «Сервис», профиль «Сервис в торговле»

Практика проводилась в _____
с 30.06.2014 г. по 12.07.2014 г. _____ (Наименование организации)

Руководитель практики от предприятия _____
ИО Фамилия руководителя от предприятия, должность

подпись руководителя от предприятия

М.п.

Руководитель практики от ТГПУ _____

Т.В. Богак, доцент кафедры менеджмента
ИО Фамилия руководителя, должность

подпись руководителя

ВВЕДЕНИЕ

1. ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ОБЩЕЕ ЗАДАНИЕ.

- 1.1. Техника безопасности и основные методы организации безопасности жизнедеятельности.
 - 1.2. Общая структура предприятия сервиса и организационная структура управления им.
 - 1.3. Основные характеристики предприятия сервиса.
 - 1.4. Ассортимент реализуемой предприятием продукции / услуг и / и /или номенклатура производимой продукции (работ, услуг) на предприятии сервиса.
 - 1.5. Деятельность экономических служб предприятия сервиса.
 - 1.6. Категории основных потребителей на предприятии сервиса.
-

2. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ.

- 2.1. Исследование потребительского спроса с учетом величины доходов потенциальных потребителей.
 - 2.2. Статья на тему: Анализ потребительского спроса на предприятии А.
-

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЕ (должностные инструкции, перечень основных законов).
