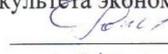


**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

(ТГПУ)

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета экономики и управления

 И.А. Ромахина

« 03 » сентября 2013 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ТРУДОЕМКОСТЬ (в зачетных единицах) **6**

Направление подготовки

100100.62 – Сервис

Профиль подготовки

**Сервис в торговле
Сервис в индустрии моды и красоты**

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

1. Цели производственной практики.

Вид практики – производственная.

Способ проведения практики – стационарная, выездная.

Тип практики – практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Целью производственной практики является закрепление и расширение теоретических знаний, получение практических профессиональных умений и навыков, формирование у обучающихся системы знаний по общим тенденциям развития организаций при анализе деятельности различных экономических систем, а именно:

– использование основных методов анализа в будущей профессиональной деятельности;

– анализ системы управления, ее основных составляющих и их роли в достижении поставленных целей;

– анализ информации о факторах внешней и внутренней среды организации сферы сервиса для принятия управленческих решений;

– сбор, обработка и анализ информации об особенностях потребителей с учетом их национально-региональных и демографических факторов, принятии ими решений о покупке товаров и услуг;

– систематизация методологических принципов, изученных в период теоретического обучения при анализе деятельности организаций и предприятий сервиса на практике.

2. Место производственной практики в структуре основной образовательной программы

Производственная практика является обязательным разделом основной образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 100100.62 Сервис и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся с учетом профиля подготовки в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом.

Формами проведения производственной практики является практическая работа на предприятии сферы сервиса для получения профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности. Практика проводится в сторонних организациях города Томска, области и других регионов РФ или на кафедрах и в лабораториях вуза, обладающих необходимым кадровым потенциалом.

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

1. По профилю подготовки «Сервис в торговле»: «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности», «Организация и планирование предприятий сервиса», «Организация сервиса в торговле», «Правовое обеспечение в сервисе», «Сервис в электронной торговле», «Метрология, стандартизация и сертификация», «Управленческие решения».

2. По профилю подготовки «Сервис в индустрии моды и красоты»: «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Организация и планирование предприятий сервиса», «Организация сервиса в торговле», «Правовое обеспечение в сервисе», «Сервис в электронной торговле», «Метрология, стандартизация и сертификация».

Знания, умения и практические навыки, полученные в ходе производственной практики, составляют методологическую и теоретическую основу для успешного освоения дисциплин, которые будут изучаться после ее прохождения (в седьмом и восьмом семестрах), а также могут использоваться обучающимися для подготовки и написания выпускной квалификационной работы:

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».

2. Для обучающихся по профилю «Сервис в индустрии моды и красоты»: «Управление человеческими ресурсами», «Организация делопроизводства в сервисе», «Основы ценообразования в сервисе», «Банки и банковское дело», «Экономика малого бизнеса».

3. Требования к уровню освоения программы

В результате прохождения производственной практики обучающийся должен овладеть следующими общекультурными и профессиональными компетенциями:

А) общекультурные (ОК):

– 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);

– 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. Научно-исследовательская деятельность:

– готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13).

В результате освоения производственной практики обучающийся должен:

Знать:

– принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания;

– основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса;

– систему маркетинга, особенности продвижения услуг;

– структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, аспекты предпринимательства в сервисной деятельности;

– основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;

– организационные основы безопасности жизнедеятельности, средства и методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса;

– содержание основных технологий, применяемых в практике сервиса;

Уметь:

– оценивать социальную значимость потребителей;

– работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;

– определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;

– анализировать и оценивать состояние практической деятельности предприятий сервиса;

– находить возможные альтернативные пути практической деятельности предприятий;

Владеть:

- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- приемами изучения личности потребителя;
- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;
- навыками менеджмента в сервисе;
- навыками работы с информационными системами;
- навыками использования аналитического подхода для постановки общих и конкретных целей (задач) обеспечения эффективной деятельности предприятий сервиса;
- навыками сравнительной оценки 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 объектов профессиональной деятельности, взаимодействию с иными специалистами предприятий сервиса.

4. Общая трудоемкость 6 зачетных единиц и виды работы

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (нед.)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (нед.)
Общая трудоемкость	4 недели/6 зачетных единиц	6
Формы промежуточной аттестации в соответствии с ФГОС и учебным планом		Дифференцированная оценка

5. Содержание программы производственной практики.**5.1. Содержание производственной практики.**

№	Наименование раздела (этапа)	Недели (дни)
1.	Организационно-подготовительный	Первый день практики
2.	Основной (выполнение общего и индивидуального задания)	1 – 4 неделя практики
3.	Итоговый	Последний день практики

5.2. Содержание разделов (этапов) производственной практики.**1. Подготовительный этап**

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

2. Основной этап

Знакомство и наблюдение за работой организации и его структурных подразделений. Изучение основной нормативной документации. Сбор практического материала для выполнения общего и индивидуального заданий. Обработка, систематизация и анализ собранной информации. Подготовка и написание отчета об итогах производственной практики

Наименование компетенции	Вид учебной работы обучающихся	Общие и индивидуальные задания
--------------------------	--------------------------------	--------------------------------

1. Сервисная деятельность:		
<p>выделение и учет основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2)</p>	<p>– 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>	<p>Общие задания: – 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. Индивидуальные задание: – 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.</p>
<p>готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4)</p>	<p>– 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>	<p>Общие задания: – 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. Индивидуальные задание: – 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.</p>
<p>готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5)</p>	<p>– сбор, обработка и систематизация практического материала; – изучение основных нормативных документов, регламентирующих деятельность организации (учреждения); – наблюдение за работой организации (учреждения) во внешней среде;</p>	<p>Общие задания: – изучить основные характеристики предприятия сервиса. – изучить деятельность экономических служб предприятия сервиса. – изучить категории основных потребителей на предприятии сервиса. Индивидуальные задание: – исследовать потребительский спрос с учетом ожиданий, моды и вкусов, изменений предпочтений окружающей</p>

	– участие в проведении исследований социально-экономических проблем и процессов.	среды, доступности товаров, величины доходов, полезности вещи и цены установленной на взаимозаменяемые товары или услуги.
2. Научно-исследовательская деятельность:		
– готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13)	– 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.	Общие задания: – изучить основные характеристики предприятия сервиса. – изучить общую структуру предприятия сервиса и организационную структуру управления им. – изучить категории основных потребителей на предприятии сервиса. Индивидуальные задание: – провести мониторинг потребностей для различных групп потребителей. – провести мониторинг потребностей для различных групп товаров или услуг.

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 производственной практики обсуждается обучающимся совместно с руководителем практики от организации, учитывая его специфику и возможности в предоставлении материалов по отдельным аспектам организационной работы.

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 производственной практике не должен превышать 35 страниц. Рекомендации по выполнению и оформлению приведены в разделе 8.2. данной программы.

На последней неделе по материалам практики обучающимися пишется и защищается отчет, содержащий выводы по каждому пункту общих и индивидуальных заданий. По итогам прохождения производственной практики обучающийся готовит отчет, который должен быть оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями. Тематика отчета должна совпадать с сформулированным совместно с руководителями практики индивидуальным заданием. Кроме того тема отчета может послужить базой для дальнейших исследований в виде курсовых или выпускных квалификационных работ.

4. Заключительный этап

Защита отчетов и представление результатов практики на итоговой конференции.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья руководители разрабатывают индивидуальные задания, план и порядок прохождения практики с учетом особенностей их психического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

6. Учебно-методическое обеспечение производственной практики.

6.1. Основная литература

1. Сервисная деятельность: учебник для вузов/В. Г. Велединский.-М.:КНОРУС, 2010.-174 с.
2. Сервисная деятельность: учебное пособие для вузов/В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под общ. ред. Ю. М. Краковского.-Изд. 3-е, перераб. и доп.-Ростов-на-Дону:МарТ,2010.-254 с.

3. Управление персоналом организации: Практикум: Учебное пособие для вузов/[А. Я. Кибанов, И. А. Баткаева, И. Е. Ворожейкин и др.]; Под ред. А. Я. Кибанова.-М.:ИНФРА-М,2008.-295 с.

4. Фатхутдинов Р.А. Конкурентоспособность организации в условиях кризиса: экономика, маркетинг, менеджмент / Р.А. Фатхутдинов. – М.: Маркетинг, 2009. – 885 с.

6.2. Дополнительная литература

1. Зборовский, Ефим Маркович. По законам красоты [Текст]/Е. М. Зборовский.-Изд. 2-е, доп., перераб.-М.:Советская Россия,1988.-175 с.:ил. .-ISBN 526800400X:0.70

2. Орлова, Лидия Витальевна. Азбука моды [Текст] / Лидия Орлова.-М.:Просвещение, 1989.-175, [2] с.:ил. .-ISBN 509000451X:1.40

3. Правила бытового обслуживания и предоставления отдельных видов услуг в Российской Федерации. – М.: Ось-89, 1995.

4. Сундин Х. Организованный менеджер. Вначале подумай – затем приступай к работе / Пер. с швед. – М.: Финансы и статистика, 2002.

5. Техника и технология сервисной деятельности: Учебно-методическая разработка / Сост. В.С. Подольский. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002.

6. Управление и организация в сфере услуг: Теория и практика / Авт. К. Хаксевер, Б. Рендер, Р. Рассел и др.; пер. с англ. Под ред. В.В. Кулибановой. – 2-е межд. изд. – СПб.: Питер, 2007.

7. Услуги. Правовой режим реализации / Авт.-сост. Б.А. Борисов. – М.: Филинь, 1997.

8. 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 с.

6.3. Средства обеспечения производственной практики

Студенты могут пользоваться источниками нормативно-правовой документации предприятий, библиотечным фондом ТГПУ, источниками Интернет-ресурсов.

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

11. Официальный сайт муниципалитета г. Томска – www.admin.tomsk.ru

6.4. Материально-техническое обеспечение производственной практики.

№ п/п	Наименование раздела (этапа) производственной практики	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1.	Организационно-подготовительный.	Документация предприятия. MS Office, Power Point, Open Office, internet Explorer, Google Chrome.	Оргтехника и оборудование предприятия. Компьютер с выходом в сеть Интернет.

2.	Основной.	Документация предприятия, библиотечный фонд ТГПУ, материал практических заданий. MS Office, Power Point, Open Office, internet Explorer, Google Chrome.	Оргтехника и оборудование предприятия. Компьютерный класс с выходом в Интернет (ТГПУ).
3.	Итоговый.	Отчетная документация о прохождении производственной практики в печатной форме. Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. MS Office, Power Point, Open Office, internet Explorer, Google Chrome.	Мультимедийное оборудование, компьютер, проектор, экран. Компьютер с выходом в сеть Интернет.

7. Методические рекомендации по организации производственной практики.

7.1. Методические рекомендации (материалы) преподавателю

В задачи руководителя практики входит разработка индивидуальных заданий для практикантов, организация и методическое оснащение практики, контроль за ее ходом, оценка результатов.

Руководитель производственной практики обязан определить предприятие для прохождения обучающимися производственной практики, в т.ч. с учетом рекомендованных условий, видов труда и требований по доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья; составить график выполнения содержания производственной практики; провести установочную и итоговую конференции с обучающимися; сопровождать обучающихся в течение всей практики; регулярно проводить консультации для обучающихся; проверить и оценить предоставленную обучающимися отчетную документацию.

С целью организации своевременного выполнения программы практики и подготовки отчетной документации обучающимися, руководитель практики должен обеспечивать непрерывное консультативное сопровождение каждого этапа практики. Консультации могут носить характер индивидуальных (в случае, если обсуждаются частные вопросы разработки тематического задания, отдельные аспекты редактирования текста) либо групповых занятий (в случае, если обсуждаются общие (не связанные с определенным фактическим материалом) вопросы или есть необходимость внешней критики и взаимокоррекции индивидуальных учебных траекторий).

На установочной конференции руководитель знакомит обучающихся с целью, содержанием практики, перечнем и формами необходимой отчетной документации.

По итогам производственной практики руководитель в учетной карточке составляет характеристику-отзыв о практиканте.

На итоговой конференции руководитель подводит итоги производственной практики.

7.2. Методические указания для обучающихся

В процессе прохождения практики обучающимся необходимо последовательно проходить соответствующие этапы практики, процедуры, результаты которых находят прямое или опосредованное отражение в отчете. Во время производственной практики обучающимся рекомендуется строго подчиняться правилам внутреннего распорядка предприятия, где проходит производственная практика, распоряжениям администрации предприятия и руководителя практики; заниматься самовоспитанием и самообразованием, совершенствовать профессиональные умения, развивать культуру общения и речи; аккуратно вести документацию по производственной практике; своевременно предъявлять всю требуемую

отчетность по производственной практике групповому руководителю; регулярно посещать консультации руководителя производственной практики.

Обучающийся должен изучить программу производственной практики, литературу и нормативно-правовые документы, касающиеся основных аспектов деятельности организации – места прохождения практики.

Для решения конкретных вопросов, возникающих в процессе прохождения производственной практики, студент обязательно должен посещать консультации руководителя практики от ТГПУ, обращаться за помощью к руководителю практикой от предприятия, а также активно пользоваться учебной, монографической и периодической литературой, действующим законодательством и другими нормативными документами.

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

1. представиться администрации предприятия;
2. изучить инструкцию по технике безопасности работы на предприятии;
3. ознакомиться с деятельностью предприятия;
4. приступить к выполнению общего и индивидуального заданий практики;
5. выполнять все работы на данном предприятии под руководством руководителя практики от предприятия;
6. подчиняться действующим на предприятии правилам внутреннего трудового распорядка. Поддерживать надлежащую трудовую дисциплину;
7. нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными сотрудниками;
8. по окончании производственной практики подготовить и защитить отчет о результатах ее прохождения.

8. Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

8.1. Примеры индивидуальных заданий для производственной практики

Для обучающихся по профилю подготовки «Сервис в торговле»:

1. Анализ процесса применения методов стандартизации и сертификации на предприятии.
2. Анализ процесса внедрения инновационных проектов на предприятии.
3. Исследование и анализ применения методов формирования клиентурных отношений на предприятии.
4. Психологические особенности потребителей с учетом социально-демографических факторов.
5. Рассмотреть процесс организации контактной зоны для обслуживания потребителей.
6. Работа в контактной зоне с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса.
7. Анализ процесса применения методов управления качеством на предприятии.
8. Анализ потребительского спроса.
9. Стандартизация и сертификация на предприятии.
10. Мониторинг потребностей различных групп потребителей.
11. Анализ и исследование потребительского спроса с учетом полезности вещи для потенциальных покупателей.
12. Анализ процесса планирования деятельности предприятия сервиса.
13. Исследование потребительского спроса.
14. Работа в контактной зоне с потребителем, согласование вида, формы и объема процесса сервиса на предприятии.
15. Разработка и реализация технологии процесса, предоставления услуг.

16. Анализ опыт внедрения и использования в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса.

17. Исследовать и проанализировать процесс применения методов формирования клиентурных отношений на предприятии.

18. Исследовать потребительский спрос с учетом цены установленной на взаимозаменяемые товары или услуги.

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

1. Психологические особенности потребителя с учетом социально-демографических факторов.

2. Процесс применения методов управления качеством.

3. Анализ применения методов формирования клиентурных отношений на предприятии.

4. Анализ контроля качества процесса сервиса и обслуживания.

5. Исследование и анализ процесса внедрения инновационных проектов в сфере дополнительного образования.

6. Анализ процесса применения методов стандартизации и сертификации на предприятии услуг дополнительного образования.

7. Исследование спроса с учетом моды и вкусов потребителей.

8. Разработка регламента процесса сервиса.

9. Исследовать и проанализировать процесс применения методов формирования клиентурных отношений на предприятии.

10. Исследовать и проанализировать процесс применения методов управления качеством на предприятии.

11. Разработать процесс сервиса, соответствующий запросам потребителя;

12. Проанализировать процесс предоставления услуги потребителю, не учитывая социальную политику государства;

13. Проанализировать организационно-управленческую деятельность предприятия сервиса;

14. Разработать элементы оптимизации сервисной деятельности.

8.2. Формы отчетной документации по производственной практике

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

1. Учетная карточка;

2. Характеристика (отзыв) студента с места прохождения производственной практики;

3. Отзыв руководителя практики.

4. Отчет о прохождении производственной практики.

Образцы бланков заданий на практику, учетной карточки, характеристики, титульного листа отчета, содержания, отзыва руководителя практики приведены в приложениях 1, 2, 3, 4, 5, 6.

По результатам выполненных общего и индивидуального заданий студентом оформляется отчет о прохождении практики в объеме 20-25 страниц печатного текста.

Во введении необходимо отразить следующие вопросы:

– Место и период прохождения практики.

– Цель и задачи работы (исследования).

– Краткое сообщение о содержании работ, выполненных в период прохождения производственной практики.

В заключении приводятся общие выводы о деятельности сервисного предприятия и дается общая оценка результатов прохождения производственной практики.

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 сверху и скреплены в скоросшиватель.

Ссылки на литературные источники выполняются в виде сносок.

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 готовится студентом самостоятельно и представляется в конце практики руководителю от ТГПУ для проверки и оценки.

По результатам прохождения практики обучающимся выставляется дифференцированная оценка на основе:

1. Оценки, полученной практикантом в период прохождения производственной практики от руководителя практикой на предприятии.

2. Оценки, полученной практикантом в отзыве руководителя производственной практики от ТГПУ.

3. Качества и своевременности представления отчетных документов по практике (выполнения обязательного общего и индивидуальных заданий).

4. Защиты результатов практики на итоговой конференции по производственной практике.

8.3. Форма проведения аттестации по практике

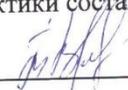
Аттестация по итогам практики проводится на кафедрах вуза. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка.

Уровень освоения компетенций обучающихся отражается в отзыве руководителя производственной практики.

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

Рабочую программу производственной практики составил:
доцент кафедры менеджмента

Татьяна Васильевна Богак


_____ (подпись)

Рабочая программа производственной практики утверждена на заседании кафедры менеджмента протокол № 1 от «29» августа 2013 года.

Зав. кафедрой
д.ф.-м.н., профессор


_____ Н.Г. Филонов
(подпись)

Согласовано:

Рабочая программа производственной практики одобрена учебно-методической комиссией ФЭУ протокол № 2 от _____ 03.09 _____ 2013 года.

Председатель учебно-методической комиссии  В.Г. Аникина
(подпись)

Примерный план прохождения производственной практики для лиц с ОВЗ
Направление подготовки: «Сервис»
Для маломобильных обучающихся

Выбор мест прохождения практики для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы, отраженных в индивидуальной программе реабилитации, доступности рекомендованных условий труда для данной категории обучающихся (сюда относятся профильные доступные организации, готовые принять обучающихся, кафедры ВУЗа).

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья возможна организация производственной практики в дистанционной форме. Данная форма обучения представляется наиболее оптимальным способом организации производственной практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья, поскольку, участь дистанционно, обучающийся перестает быть ограниченным пространственными и временными рамками – у него появляется связь фактически со всем миром. Он может учиться, не выходя из дома, по индивидуальному расписанию и в удобном для себя темпе.

1. **Примерный план** прохождения практики для маломобильных обучающихся предполагает следующие этапы:

№ п/п	Наименование раздела (этапа)	Всего (неделя)
1.	Организационно-подготовительный	За 1 неделю до начала практики, 1 день практики
2.	Основной (выполнение общего и индивидуального задания)	1 – 4 недели (в течение всего периода)
3.	Итоговый	последний день практики

1. Организационный этап включает характеристику основных целей и задач практики, знакомство со структурой и содержанием практики, требованиями к отчетной документации, а так же разработку общего и индивидуального заданий для обучающегося с ограниченными возможностями здоровья с учетом его индивидуальных особенностей и рекомендаций медико-социальной экспертизы, отраженных в индивидуальной программе реабилитации.

2. Выполнение общего и индивидуального задания.

При выполнении общего задания обучающийся использует методическую литературу и открытые интернет - источники для формирования ответа на вопросы общего и индивидуального задания.

Общее задание.

Содержание общего задания включает характеристику предприятия сервиса (структура, техника безопасности, ассортимент, категории потребителей).

Все материалы, используемые в работе над заданиями, должны быть отражены в списке использованной литературы и в ссылках в работе.

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

Индивидуальное задание.

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

Выполнение индивидуального задания предполагает:

– анализ литературы организации сервиса (как процесса обслуживания, так и деятельности предприятия в целом);

– работу с различными направлениями деятельности предприятий сервиса или иное участие в проведении аналитических исследований в сфере сервиса (по согласованию с руководителем практики).

3.Итоговый раздел.

Защита отчетов и представление результатов практики на итоговой конференции.

Примеры индивидуального задания для лиц с ОВЗ

Для обучающихся по профилю подготовки «Сервис в торговле»:

1. Обобщить имеющиеся варианты процесса сервиса, соответствующие запросам потребителя;
2. Разработать регламент процесса сервиса;
3. Проанализировать процесс предоставления услуги потребителю с учетом социальной политики государства;
4. Проанализировать процесс предоставления услуги потребителю, не учитывая социальную политику государства;
5. Определить критерии выбора материалов, специального оборудования и средств с учетом процесса сервиса.

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

1. Проанализировать опыт внедрения и использования в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса;
2. Проанализировать процесс мониторинга процесса сервиса и обслуживания;
3. Проанализировать процесс контроля качества процесса сервиса и обслуживания;
4. Рассмотреть процесс планирования деятельности предприятия сервиса;
5. Рассмотреть процесс организации контактной зоны для обслуживания потребителей.

II. Порядок прохождения практики для обучающихся с ОВЗ

Обучающиеся должны проходить практику, в соответствии с планом, выполняя все задания и по возникающим вопросам обращаться к руководителю практики от кафедры, сообщая о результатах проведенной работы не реже, чем два раза в неделю, при личном посещении или по электронной почте.

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

ЗАДАНИЕ

НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ

И. О. Фамилия студента _____

Факультета ЭиУ курс 3 группа 712

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

Проходил практику с 16.06.2014 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. _____

формить выполнение заданий в виде отчета о прохождении производственной практики на предприятии сервиса.

3. Защитить отчет о прохождении производственной практики на предприятии сервиса.

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

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

ще

Руководитель производственной
 практикой от ТГПУ:

/ _____ / _____ / _____
 (должность) (дата) (подпись) (И.О. Фамилия)

Руководитель производственной практикой
 от предприятия:

/ _____ / _____ / _____
 (должность) (дата) (подпись, печать) (И.О. Фамилия)

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

Томского государственного педагогического университета

ФИО _____

Факультета ЭиУ курс 3 группа 712

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

Проходил практику с 16.06.2014 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 712
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 подготовки: 100100.62 «Сервис»

Профиль: _____

ОТЗЫВ

На отчет по практике студента гр. _____

(Фамилия, Имя, Отчество полностью)

по дисциплине « _____ »
на предприятии _____

(наименование предприятия, адрес, ИНН, телефон)

ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНКИ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

№	Показатели	Оценка			
		5	4	3	2
1.	Справочно-информационные	Соответствие представленного материала заданию на практику.			
2.		Соответствие темы правлению подготовки (специальности).			
3.		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	Уровень	№	Показатели	Уровень	№	Показатели	Уровень	№	Показатели	Уровень		
		1 ¹	2 ²		1	2		1	2		1	2	
1.	ОК-9			3.	ОК-18			5.	ПК-4			7.	ПК-13
2.	ОК-10			4.	ПК-2			6.	ПК-5				

Недостатки: _____

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

(выделить нужную позицию)

Руководитель практики от ТГПУ:

Доцент кафедры менеджмента ФЭУ ТГПУ _____ / Т.В. Богак /
(Должность, звание, ученая степень) (Дата) (подпись) (И.О. Фамилия)

1 Знает основные понятия, понимает сущность и значение главных категорий, интерпретирует результаты исследований.

2 Применяет на практике основные законы и категории, анализирует полученную в результате исследования информацию и обобщает результаты анализа.

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

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Студента _____
 Факультета ЭиУ курс 3 группа 712
 Направление подготовки: 100100 «Сервис», профиль
 «_____»

Практика проводилась в _____
 с 16.06.2014 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

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

ВВЕДЕНИЕ

1. ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ОБЩЕЕ ЗАДАНИЕ

1.1. Характеристика структурных подразделений и общей деятельности организации.

1.2. Основные методы и принципы управления Администрации Могочинского сельского поселения.

2. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

2.1. Анализ процесса подготовки, разработки и внедрения управленческих решений.

2.2. Анализ видов, инструментов и способов делового общения.

2.3. Анализ операционной деятельности организации.

2.4. Оценка эффективности реализованных проектов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

ПРИЛОЖЕНИЕ (должностные инструкции, перечень основных законов).