

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный педагогический университет
имени Козьмы Минина»

ПРОГРАММЫ ПРАКТИК
основной профессиональной образовательной программы высшего
образования – программы бакалавриата

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Профиль «Сервис предоставления услуг населению»

Форма обучения – очная

Год набора: 2023 г.

г. Нижний Новгород

2023 год

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный педагогический университет
имени Козьмы Минина»

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета
Протокол № 9 от « 24 » мая 2023г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки «Сервис предоставления услуг населению»

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Тип практики ознакомительная

Семестр/Курс	Трудоемкость з.е./час.	Форма промежуточной аттестации (зачет/зачет с оценкой)
2,4/1,2	9/324	Зачет с оценкой
Итого	9/324	

г. Нижний Новгород
2023г.

Программа составлена на основе:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от «8» июня 2017 г. № 514
2. Профессиональный стандарт 40.053 "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. N 864н
3. Учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю подготовки «Сервис предоставления услуг населению», утвержденного решением Ученого совета НГПУ им. К. Минина от 24 мая 2023г., протокол № 9.

Рабочая программа учебной (ознакомительной) практики принята на заседании кафедры технологий сервиса и технологического образования, (протокол № 7 от 11.05.2023)

Разработчик: к.пед. н., доцент Смирнова Ж.В.

1. Цели и задачи учебной (ознакомительной) практики

Целями учебной (ознакомительной) практики является: формирование общего представления о профессиональной деятельности специалиста по сервису в современных условиях хозяйствования. В ходе практики обучающиеся расширяют, углубляют и закрепляют теоретические знания, полученные в процессе изучения дисциплин первого; изучают современное предприятие отрасли, порядок управления предприятием.

Задачами учебной практики являются:

- закрепление теоретических знаний на основе изучения опыта работы конкретного предприятия индустрии сервиса по основным направлениям деятельности экономических служб;
- приобретение навыков самостоятельной работы по решению стоящих перед обучающими задач;
- овладение методами аналитической и самостоятельной работы по изучению принципов экономического функционирования предприятий и организаций сферы сервиса, действующих на основе государственной и иных форм собственности;
- изучение процесса разработки оказания услуг и обслуживания индивидуального потребителя предприятиями сферы сервиса.

В соответствии с видами и задачами профессиональной деятельности, в ходе практики изучаются технологии, и методики выполнения работ.

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении учебной (ознакомительной) практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

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

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП <i>Содержание компетенций (в соответствии с ФГОС)</i>	Код индикатора достижения компетенции и его расшифровка	Перечень планируемых результатов обучения
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК.1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	знать: методы решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки уметь: осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход

			для решения поставленных задач владеть: навыками решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК.2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.	знать: правовые нормы, имеющихся ресурсов и ограничений уметь: формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. владеть: навыками определения круга задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	знать: понятия социального взаимодействия и реализацию своей роли в команде уметь: предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность

			шагов для достижения заданного результата владеть: способностью осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.	<p>знать:</p> <p>свои ресурсы и их предел (личностный, ситуативный, временной и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>уметь:</p> <p>своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>владеть:</p> <p>способностью управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере	ОПК.1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных	Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса

	сервиса	программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК.1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Необходимые умения: проведение прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий.

3. Место учебной (ознакомительной) практики в структуре ОПОП бакалавриата

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

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

Место проведения практики: сервисные предприятия и организации сферы сервиса (любых форм собственности).

Практика осуществляется под руководством представителей вуза и предприятия (организации), на базе которого она проводится:

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

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

Учебная практика бакалавра в соответствии с ОПОП базируется на основе полученных ранее знаний по таким предметам как «Современные методы исследований», «Нормативно-правовое регулирование в сервисной деятельности», «Экономический анализ деятельности предприятий сервиса», «Управление персоналом на предприятиях сервиса», «Национально-региональные особенности сервисной деятельности».

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

Практика обеспечивает преемственность и последовательность в изучении теоретического и практического материала, предусматривает комплексный подход к предмету изучения.

Прохождение данной практики необходимо для написания отчета.

К началу прохождения практики обучающиеся должны:
знать:

- общую структуру предприятий сервиса;
- основные технико-экономические показатели функционирования предприятий сервиса.

уметь:

- правильно применять теоретические положения общегуманитарных и естественно-научных дисциплин;
- использовать современные методы технико-экономического анализа;
- грамотно выполнять управленческие и организационно-экономические расчеты.

4. Форма и способы проведения учебной (ознакомительной) практики

Форма учебной (ознакомительной) практики – непрерывно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени.

Способ организации практики – стационарная, проводится в структурных подразделениях университета или в организациях, расположенных в городе Нижний Новгород. Проводится в организациях сервисной деятельности.

5. Место и время проведения учебной (ознакомительной) практики

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

Учебная практика проводится на первом курсе в объеме 6 недель.

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

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

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

6. Объём учебной (ознакомительной) практики и её продолжительность

Общий объём практики составляет 9 зачетных единиц.

Продолжительность практики 6 недели.

7. Структура и содержание учебной (ознакомительной) практики

7.1 Структура учебной (ознакомительной) практики

Общая трудоемкость учебной (ознакомительной) практики составляет 9 зачетных единиц, 324 часа.

1 курс – 2 семестр

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды деятельности на практике, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)*				Формы текущего контроля
		В организации (база практик)	Контактная работа с руководителем практики от вуза (в том числе работа в ЭОС)*	Самостоятельная работа	Общая трудоемкость в часах	
1	Подготовительный этап Инструктаж по технике безопасности	10		4	14	Договор
2	Ознакомительный этап: - изучение специальной литературы; - сбор информации и т.д.	34	1	6	41	Дневник по НИР
3	Информационный этап Обработка и анализ полученной информации	20	4	14	38	Отчет по НИР
4	Заключительный этап. Зачет по практике	8	1	6	15	Итоговая конференция

	Итого	72	6	30	108	
--	--------------	-----------	----------	-----------	------------	--

2 курс – 4 семестр

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды деятельности на практике, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)*				Формы текущего контроля
		В организации (база практик)	Контактная работа с руководителям практики от вуза (в том числе работа в ЭОС)*	Самостоятельная работа	Общая трудоемкость в часах	
1	Подготовительный этап Инструктаж по технике безопасности	14		6	20	Договор
2	Ознакомительный этап: - изучение специальной литературы; - сбор информации и т.д.	87	2	38	127	Дневник по НИР
3	Информационный этап. Обработка и анализ полученной информации	27	2	16	45	Отчет по НИР
4	Заключительный этап. Зачет по практике	16	2	6	24	Итоговая конференция
	Итого	144	6	66	216	

7.2 Содержание учебной (ознакомительной) практики

Организационный этап включает в себя организационное собрание, инструктаж по технике безопасности, получение дневника практики и памятки по прохождению учебной практики.

Основной этап включает в себя:

- изучение специальной литературы и другой научной информации о достижениях отечественной и зарубежной практики в соответствии с профилем подготовки;
- осуществление сбора, обработки, анализа и систематизации информации в соответствии с индивидуальным заданием/тематическим заданием;
- составление отчета (разделов отчета) в соответствии с индивидуальным заданием/тематическим заданием.

Заключительный этап включает в себя сбор информации и подготовку отчета.

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

- с производственной структурой предприятия;

- с организационной структурой предприятия;
- с ассортиментом оказываемых услуг и работ;
- с организацией технологического процесса оказания услуг;
- с анализом заказов на услуги;
- со средствами и методами диагностики удовлетворенности клиентов.

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

- ознакомиться с учредительными документами фирмы и ее организационно-правовой формой;

- собрать информацию об истории становления, существования и перспективах развития фирмы;

- ознакомиться с организацией производства или оказания услуг, технологическим процессом, установившимися связями, кругом потребителей продукции фирмы;

- ознакомиться с работой управленческих и технических служб фирмы, сущностью их деятельности и функциями;

Обязательным элементом задания является ведение дневника, в котором должны фиксироваться виды работы (краткое описание и место), выполняемые обучающим во время прохождения производственной практики.

8. Методы и технологии, используемые на учебной (ознакомительной) практике

При выполнении работы в рамках учебной (ознакомительной) практики используются следующие технологии:

- инновационные;

- научно-исследовательские – исследовательские проекты (определение научной проблемы, доказательство актуальности темы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, выдвижение гипотезы, обобщение результатов НИРС, выводы, обозначение новых проблем), научные семинары-дискуссии, научные экспертизы законопроектов, др. нормативных правовых актов;

- информационные – информационно-телекоммуникационные технологии (ИКТ), презентации;

- управленческие техники и методы;

- иные – в зависимости от условий реализации их на практике.

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

9. Формы отчётности по итогам учебной (ознакомительной) практики

Форма отчетности – отчет по практике.

Объем отчета не должен превышать 25 стр. текста, набранного на компьютере без приложений. Шрифт «Times New Roman 14, интервал 1, 5, поля: левое – 3 см., нижнее, верхнее – 2 см., правое – 1 см. Все прилагаемые материалы должны быть оформлены в соответствии со стандартом. Отчет должен быть набран на компьютере и распечатан на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм). Допускается представлять иллюстрации и таблицы на листах формата не более (420x549). В отчете отражается проделанная обучающимся работа и ее результаты.

Отчет по практике должен иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, список использованных источников (если на предприятии имеются разработанные положения, методические материалы, сборники и т.д.) и приложение.

1. Титульный лист оформляется по образцу, данному в приложении 1. Он не нумеруется.

2. Содержание включает наименование разделов программы практики и вопросы с указанием номера страниц, на которых размещается начало материала раздела или вопроса.

3. Введение, в котором указывается цель, задачи и график учебной практики.

4. Основная часть, где производится описание достигнутых результатов учебной практики на каждом из этапов ее прохождения, отражает логическое описание вопросов программы практики, обобщения, выводы и результаты проделанной работы.

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

В заключении подводятся основные итоги производственной практики.

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

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

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

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

1. Отзыв-характеристика о прохождении практики обучающимся, составленный руководителем практики от предприятия, имеющим печать предприятия и подпись руководителя. Для составления характеристики

используются данные наблюдений за деятельностью обучающегося во время практики, результаты выполнения заданий, а также беседы с обучающимися.

2. Отзыв-характеристика оформляется на бланке;

3. Отчет о прохождении практики, составленный по утвержденной форме.

В установленный срок (не позднее трех дней после окончания практики) обучающий составляет письменный отчет в формате Microsoft Word (в рукописном виде отчеты не принимаются), оформленный в соответствии с методическими указаниями, отражающий степень выполнения программы, и представляет его в сброшюрованном виде вместе с другими отчетными документами руководителю практики от вуза.

Все оформленные отчетные документы по практике сброшюровываются в следующей последовательности:

1. Титульный лист

2. Отчет о проделанной практике

3. Дневник практиканта

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

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

Отводимое время для доклада – 7 минут.

Цель доклада – краткое изложение цели, основного содержания работы и достигнутых результатов.

Структура доклада:

– место прохождения практики с указанием конкретного структурного подразделения;

– основные направления работы структурного подразделения организации по месту прохождения практики;

– представить полученные первичные профессиональные умения и навыки в период прохождения практики;

– подвести итоги выполненного научно-исследовательского задания.

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

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

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

Обучающийся, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв о работе и неудовлетворительную оценку при защите отчета, направляется повторно на практику в период студенческих каникул. В

отдельных случаях ректор может рассматривать вопрос о дальнейшем пребывании обучающихся в университете.

Отчеты о прохождении практики хранятся на кафедре.

10. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по итогам учебной (ознакомительной) практики

10.1. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

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

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

Основные критерии оценки практики следующие:

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

Промежуточный контроль по окончании производственной (преддипломной) практики проводится в форме защиты отчета по практике, осуществляемый руководителем практики, организованной на выпускающей кафедре виде собеседования о результатах прохождения практики.

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

10.2. Рейтинг-план

Рейтинг-план практики представлен в Приложении 1 к программе практики.

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

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

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

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

а) основная литература:

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

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

б) дополнительная литература:

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

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

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

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

в) Интернет-ресурсы:

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

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

а) Перечень программного обеспечения:

- пакет программ Microsoft Office;
- 1С: Предприятие;
- Антиплагиат;
- ABBYY FineReader и др.]

б) Перечень информационных справочных систем:

- www.consultant.ru – справочная правовая система «КонсультантПлюс»;
- www.garant.ru – Информационно-правовой портал «ГАРАНТ.РУ»

13. Материально-техническое обеспечение учебной (ознакомительной) практики

В процессе прохождения практики предполагается использование:

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

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

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный педагогический университет
имени Козьмы Минина»

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета
Протокол № 9 от « 24 » мая 2023г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль подготовки	«Сервис предоставления услуг населению»
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Тип практики	преддипломная

Семестр/Курс	Трудоемкость з.е./час.	Форма промежуточной аттестации (зачет/зачет с оценкой)
8	9/324	Зачет с оценкой
Итого	9/324	Зачет с оценкой

г. Нижний Новгород
2023г.

Программа составлена на основе:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от «8» июня 2017 г. № 514
2. Профессиональный стандарт 40.053 "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. N 864н
3. Учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю подготовки «Сервис предоставления услуг населению», утвержденного решением Ученого совета НГПУ им. К. Минина от 24 мая 2023г., протокол № 9.

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики принята на заседании кафедры технологий сервиса и технологического образования, (протокол № 7 от 11.05.2023).

Разработчик: к.пед. н., доцент Смирнова Ж.В.

1. Цели и задачи производственной (преддипломной) практики

– Целями производственной (преддипломной) практики является: закрепить теоретические знания, полученные во время аудиторных занятий, формирование профессиональных умений и навыков, формирование опыта самостоятельной профессиональной деятельности в подразделениях производственных предприятий, фирм и пр. организаций, формирование профессиональной готовности, включающей готовность к деятельности и готовность к саморазвитию, профессиональное сознание и самосознание, формирующее мотивацию специалиста, приобретение обучающимся навыков научной организации своего труда, собрать необходимые материалы для написания выпускной квалификационной работы.

Задачами производственной (преддипломной) практики являются:

– ознакомление с производственной деятельностью, структурой, технологическими процессами, организацией работ, технической и сырьевой базой предприятия;

– выполнение этапов работы, определенных индивидуальным заданием на преддипломную практику, календарным планом, формой представления отчетных материалов и обеспечивающих выполнение планируемых в компетентностном формате результатов;

– самостоятельное выполнение научных исследований в области безопасности, планирование экспериментов, обработка, анализ и обобщение их результатов, математическое и машинное моделирование, построение прогнозов;

– планирование, реализация эксперимента, обработка полученных данных, формулировка выводов на основании полученных результатов, разработка рекомендаций по практическому применению результатов научного исследования.

– подготовка и проведение защиты полученных результатов.

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

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

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

В результате прохождения преддипломной практики у обучающегося формируются компетенции и по итогам практики обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты:

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП <i>Содержание компетенций (в соответствии с ФГОС)</i>	Код индикатора достижения компетенции и его расшифровка	Перечень планируемых результатов обучения
-----------------	---	---	---

УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК.1.3. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки.	<p>знать:</p> <p>теоретическую информацию для решения поставленных задач профессиональной деятельности</p> <p>уметь:</p> <p>грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки.</p> <p>владеть:</p> <p>способностью осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>
		УК.1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	<p>уметь:</p> <p>определять и оценивать последствия возможных решений задачи</p>
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК.2.5. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта	<p>знать:</p> <p>способы представления результатов решения конкретной задачи проекта</p> <p>уметь:</p> <p>публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта</p> <p>владеть:</p> <p>определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих</p>

			правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
		УК.2.3. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	знать: методы проектирования конкретной задачи проекта уметь: выбирать оптимальный способ решения правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений владеть: способностью определять круг задач в рамках поставленной цели
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата	знать: методы оценивания эффективности использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата уметь: критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов владеть: способен управлять своим временем,

			выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК.2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	знать: методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий уметь: публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта владеть: определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения.
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Знать: основные способы проведения анализа исследований рынка продажи и продвижения сервисных продуктов Уметь: анализировать методы продаж сервисного рынка Владеть: навыками маркетингового исследования
ОПК-6	Способен применять в профессиональной	ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой	Знать: Основы нормативно-правовых актов в

	<p>деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>нормативно- правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области</p>	<p>сфере сервиса Уметь: Применять нормативно-правовую документацию в сфере сервиса. Владеть: Системой документооборота с нормативными требованиями.</p>
ПК-1	<p>Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>ПК.1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</p>	<p>Знать: Систему клиентских отношений в организации сервисной деятельности. Уметь: Проводить прогнозы, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий. Владеть: Методами маркетингового исследования по изучению спроса и предложений потребителя.</p>

ПК-2	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК.2.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	<p>Знать: бизнес-процессы на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции.</p> <p>Уметь: Руководить проектами реинжиниринга бизнес-процессов на постпроизводственных стадиях жизненного цикла промышленной продукции с использованием современных информационных технологий.</p> <p>Владеть: теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами</p>
------	---	--	---

3. Место производственной (преддипломной) практики в структуре ОПОП бакалавриата

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

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

Место проведения практики: сервисные предприятия и организации сервисной деятельности (любых форм собственности).

Практика осуществляется под руководством представителей вуза и предприятия (организации), на базе которого она проводится:

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

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

Преддипломная практика бакалавра в соответствии с ОПОП базируется на основе полученных ранее знаний по таким предметам как «Организация инновационной деятельности в сфере сервиса», «Технологии и управление сервисной средой в сервисной деятельности», «Инновационные технологии в организации сервисной деятельности», «Системный анализ в сервисной деятельности».

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

Для осуществления данного вида деятельности бакалавра используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения дисциплин базовой части учебного плана, а также производственной практики и научно-исследовательской работы. Сформированные в процессе прохождения данной практики навыки послужат основой для написания работы.

4. Форма и способы проведения производственной (преддипломной) практики

Форма производственной (преддипломной) практики – непрерывно в соответствии с графиком учебного процесса.

Способ организации практики – стационарный, проводится в организациях сервисной деятельности.

5. Место и время проведения производственной (преддипломной) практики

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

Преддипломная практика проводится в 8 семестре в объеме 6 недель.

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

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

При направлении обучающегося с ограниченными возможностями здоровья и/или инвалида в организацию или предприятие для прохождения предусмотренной учебным планом практики Университет согласовывает с организацией (предприятием) условия и виды труда с учетом рекомендаций медико – социальной экспертизы и индивидуальной программы реабилитации инвалида. При необходимости для прохождения практик могут создаваться

специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся – инвалидом трудовых функций.

6. Объём производственной (преддипломной) практики и её продолжительность

Общий объём практики составляет 9 зачетных единиц.

Продолжительность практики 6 недель.

7. Структура и содержание производственной (преддипломной) практики

7.1 Структура производственной (преддипломной) практики

Общая трудоемкость производственной (преддипломной) практики составляет 9 зачетных единиц, 324 часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды деятельности на практике, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)*				Формы текущего контроля
		В организации (база практик)	Контактная работа с руководителем практики от вуза (в том числе работа в ЭОС)*	Самостоятельная работа	Общая трудоемкость в часах	
1.	Подготовительный: -установочную конференцию в вузе; -инструктаж по технике безопасности;	21		10	31	
1	Организационный этап -ознакомление и планирование работы - сбор, обработка литературы;	117	2	60	179	Договор
2	Основной этап. - написание статей; -наблюдения, измерения; -проведение практического эксперимента	64	2	30	96	Дневник по практике
3	Заключительный этап. - отчет по практике	14	2	2	18	Итоговая конференция
	Итого	216	6	102	324	

7.2 Содержание производственной (преддипломной) практики

Подготовительный этап, включает:

- установочную конференцию в вузе;
- инструктаж по технике безопасности;
- ознакомление с тематикой работ в данной области;
- планирование работы на период практики.

Производственный этап (реализация работ в соответствии с индивидуальным планом работы):

- выполнение производственных заданий по теме исследования,
- сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала,
- наблюдения, измерения и другие, выполняемые обучающимися самостоятельно виды работ;
- проведение практического эксперимента по теме исследования (практическое обоснование выбранной темы);
- участие в научно-исследовательской работе организации-базы практики и кафедры;
- систематизация эмпирического материала по проблеме исследовательской работы;
- написание статей по проблеме исследования работы.

Заключительный этап:

- обработка и анализ полученной информации;
- подготовка отчета по практике;
- формулировка выводов;
- систематизация и оформление результатов исследования.

Обязательным элементом задания является ведение дневника, в котором должны фиксироваться виды работы (краткое описание и место), выполняемые обучающимся во время прохождения производственной практики.

Для руководства практикой, проводимой в профильной Организации, назначаются руководитель (руководители) практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу Университета, организующей проведение практики (далее – Групповой руководитель практики), и руководитель (руководители) практики из числа работников профильной Организации, назначенные руководителем Организации (далее – руководитель практики от Организации). Руководитель практики от предприятия (организации) по окончании практики дает отзыв о работе, который влияет на итоговую оценку практики.

Обучающиеся полностью подчиняются правилам внутреннего распорядка принимающего предприятия (организации), включая табельный учет, вводный и первичный инструктаж на рабочем месте. Руководитель практики обязан систематически контролировать работу обучающегося, обеспечивать хорошую дисциплину и организацию практики.

Во время преддипломной практики завершает сбор материалов, необходимых для подготовки выпускной работы.

Содержание преддипломной практики предполагает выполнение индивидуального задания. Оно составляется совместно преподавателем выпускающей кафедры - руководителем практики и обучающимся, с учетом места проведения практики и согласуется с научным руководителем выпускной работы. Индивидуальное задание - важный регламентирующий документ, устанавливающий объем выполняемых работ, а так же содержание планируемых результатов в рамках проведения преддипломной практики.

В индивидуальном задании должны быть указаны: методики, методы, алгоритмы, инструментальные средства и т.д., которые должны найти подробное изложение в соответствующих разделах отчета по преддипломной практике.

На протяжении практики обучающиеся должны вести дневник практики, отмечая там результаты своей работы. Руководитель практики от принимающей организации делают в дневнике отметки о работе.

Руководитель практики от университета просматривает дневник не реже одного раза в неделю. По окончании практики обучающийся предъявляет письменный отчет, который является основным документом о прохождении им практики.

Зачет по практике принимает руководитель практики от университета.

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

При выполнении работы в рамках производственной (преддипломной) практики используются следующие технологии:

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

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

9. Формы отчетности по итогам производственной (преддипломной) практики

Форма отчетности – отчет.

Объем отчета не должен превышать 25 стр. текста, набранного на компьютере без приложений. Шрифт «Times New Roman 14, интервал 1, 5,

поля: левое – 3 см., нижнее, верхнее – 2 см., правое – 1 см. Все прилагаемые материалы должны быть оформлены в соответствии со стандартом. Отчет должен быть набран на компьютере и распечатан на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм). Допускается представлять иллюстрации и таблицы на листах формата не более (420x549). В отчете отражается проделанная обучающимся работа и ее результаты.

Отчет по практике должен иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, список использованных источников (если на предприятии имеются разработанные положения, методические материалы, сборники и т.д.) и приложение.

1. Титульный лист оформляется по образцу, данному в приложении 1. Он не нумеруется.

2. Содержание включает наименование разделов программы практики и вопросы с указанием номера страниц, на которых размещается начало материала раздела или вопроса.

3. Введение, в котором указывается цель, задачи и график учебной практики.

4. Основная часть, где производится описание достигнутых результатов учебной практики на каждом из этапов ее прохождения, отражает логическое описание вопросов программы практики, обобщения, выводы и результаты проделанной работы.

– общая характеристика деятельности предприятия;

– схема и функции технологических, экономических и сервисных служб предприятия;

– основные проблемы деятельности фирмы и др.

В заключении подводятся основные итоги производственной практики.

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

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

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

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

1. Отзыв-характеристика о прохождении практики обучающимся, составленный руководителем практики от предприятия, имеющим печать предприятия и подпись руководителя. Для составления характеристики используются данные наблюдений за деятельностью обучающегося во время практики, результаты выполнения заданий, а также беседы с обучающимися.

2. Отзыв-характеристика оформляется на бланке;

3. Отчет о прохождении практики, составленный по утвержденной форме.

В установленный срок (не позднее трех дней после окончания практики) обучающий составляет письменный отчет в формате Microsoft Word (в рукописном виде отчеты не принимаются), оформленный в соответствии с методическими указаниями, отражающий степень выполнения программы, и представляет его в сброшюрованном виде вместе с другими отчетными документами руководителю практики от вуза.

Все оформленные отчетные документы по практике сброшюровываются в следующей последовательности:

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

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

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

Отводимое время для доклада – 7 минут.

Цель доклада – краткое изложение цели, основного содержания работы и достигнутых результатов.

Структура доклада:

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

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

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

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

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

Отчеты о прохождении практики хранятся на кафедре.

10. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по итогам производственной (преддипломной) практики

10.1. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

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

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

Основные критерии оценки практики следующие:

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

Промежуточный контроль по окончании производственной (преддипломной) практики проводится в форме защиты отчета по практике, осуществляемый руководителем практики, организованной на выпускающей кафедре виде собеседования о результатах прохождения практики.

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

10.2. Рейтинг-план

Рейтинг-план практики представлен в Приложении 1 к программе практики

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

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

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

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

а) основная литература:

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

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

б) дополнительная литература:

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

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

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

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

в) Интернет-ресурсы:

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

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

а) Перечень программного обеспечения:

- пакет программ Microsoft Office;
- 1С: Предприятие;
- Антиплагиат;
- ABBYY FineReader и др.

б) Перечень информационных справочных систем:

- www.consultant.ru – справочная правовая система «КонсультантПлюс»;
- www.garant.ru – Информационно-правовой портал «ГАРАНТ.РУ»

13. Материально-техническое обеспечение производственной (преддипломной) практики

В процессе прохождения практики предполагается использование:

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

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

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный педагогический университет
имени Козьмы Минина»

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета
Протокол № 9 от « 24 » мая 2023г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль подготовки	«Сервис предоставления услуг населению»
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Тип практики	сервисная

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

г. Нижний Новгород
2023 г.

Программа составлена на основе:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от «8» июня 2017 г. № 514
2. Профессиональный стандарт 40.053 "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. N 864н
3. Учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю подготовки «Сервис предоставления услуг населению», утвержденного решением Ученого совета НГПУ им. К. Минина от 24 мая 2023г., протокол № 9.

Рабочая программа производственной (сервисная) практики принята на заседании кафедры технологий сервиса и технологического образования, (протокол № 7 от 11.05.2023).

Разработчик: к.пед. н., доцент Смирнова Ж.В.

1. Цели и задачи производственной (сервисной) практики

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

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

Задачи производственной (сервисной) практики заключаются:

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

В соответствии с видами и задачами профессиональной деятельности, в ходе практики изучаются технологии, и методики выполнения работ.

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

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

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

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

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

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП <i>Содержание компетенций (в соответствии с ФГОС)</i>	Код индикатора достижения компетенции и его расшифровка	Перечень планируемых результатов обучения
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы	ПК.1.2. Участвует в разработке системы	знать: системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

	клиентских отношений с учетом требований потребителя	клиентских отношений	уметь: разрабатывать и совершенствовать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя владеть: навыками в разработке системы клиентских отношений
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК.2.3. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	знать: нормативно правовую базу для решения задач в рамках поставленной цели уметь: определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения владеть: навыками решение конкретной задачи проекта
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	Знать: Основные методы взаимодействия сотрудничества в коллективе. Уметь: Предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата Владеть: Пониманием особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует,

			учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией .
УК-8	УК-8. Способен создавать и поддерживать повседневной жизни и профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК.8.3. Оценивает степень потенциальной опасности и использует средства индивидуальной и коллективной защиты	знать: способы и методы устранения чрезвычайных ситуаций уметь: создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций владеть: навыками спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций

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

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

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

Место проведения практики: сервисные предприятия и организации сферы сервиса.

Практика осуществляется под руководством представителей вуза и предприятия (организации), на базе которого она проводится:

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

В соответствии с Положением о практике, общее руководство производственной практикой от предприятия возлагается на одного из

квалифицированных специалистов, который совмещает руководство со своей основной работой.

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

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

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

- комплексные знания принципов, закономерностей, механизмов организации и функционирования фирмы как хозяйственной системы в условиях рыночной экономики, ее располагаемых ресурсах; умение их использовать при характеристике организационно-правовой формы, производственной и управленческой структуры, основных условий обеспечения экономической устойчивости, отдельных составляющих и параметров деятельности конкретного предприятия (организации);

- знание и понимание статистической методологии учета и анализа, умение и готовность применять ее при изучении основных параметров деятельности предприятия (организации);

- знание принципов и методов стратегического и тактического планирования и управления, умение и готовность применять их в практике планирования на предприятии (организации) для повышения его эффективности;

- знание основ организации сервисной деятельности;

- знание основ менеджмента предприятия (организации), умение и готовность применять их.

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

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

- поиск информации по полученному заданию, сбор и анализ данных, необходимых для проведения конкретных расчетов;

- подготовка исходных данных для анализа деятельности характеризуемых субъектов;

– обработка массивов статистических и технических данных в соответствии с поставленной задачей, анализ, оценка, интерпретация полученных результатов и обоснование выводов;

– построение стандартных технических и эконометрических моделей исследуемых процессов, явлений и объектов, относящихся к области профессиональной деятельности, анализ и интерпретация полученных результатов;

– подготовка информационных обзоров, аналитических отчетов;

– проведение статистических обследований, опросов, анкетирования и первичная обработка их результатов;

– организация выполнения порученного этапа работы.

4. Форма и способы проведения производственной (сервисной) практики

Форма производственной (преддипломной) практики – непрерывно в соответствии с графиком учебного процесса.

Способ организации практики – стационарный, проводится в организациях сервисной деятельности.

5. Место и время проведения производственной (сервисной) практики

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

Производственная практика проводится на 3 курсе в 6 семестре – в объеме 4 недель.

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

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

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

6. Объём производственной (сервисной) практики и её продолжительность

Общий объём практики составляет 6 зачетных единиц.

Продолжительность практики 4 недели.

7. Структура и содержание производственной (сервисной) практики

7.1 Структура производственной (сервисной) практики

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

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды деятельности на практике, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)*				Формы текущего контроля
		В организации (база практик)	Контактная работа с руководителям практики от вуза (в том числе работа в ЭОС)*	Самостоятельная работа	Общая трудоемкость в часах	
1	Подготовительный этап -установочную конференцию в вузе; -инструктаж по технике безопасности;	12		4	16	Договор
2	Организационный этап -ознакомление и планирование работы - сбор, обработка литературы;	84	2	36	122	Дневник по практике
3	Информационный этап. - написание статей; - оформление материала; -наблюдения, измерения; -проведение практического эксперимента	40	2	24	66	Отчет по практике
4	Заключительный этап. - отчет по практике	8	2	2	12	Итоговая конференция
	Итого	144	6	66	216	

7.2 Содержание производственной (сервисной) практики

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

Ознакомительный этап включает в себя:

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

– Характеристика предприятия.

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

Заключительный этап включает в себя сбор информации и подготовку отчета

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

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

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

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

Обязательным элементом задания является ведение дневника, в котором должны фиксироваться виды работы (краткое описание и место), выполняемые обучающимися во время прохождения производственной практики.

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

- При выполнении работы в рамках производственной (сервисной) практики используются следующие технологии:
 - инновационные;
 - научно-исследовательские – исследовательские проекты (определение научной проблемы, доказательство актуальности темы, предмета и объекта

исследования, целей и задач, методов, источников, выдвижение гипотезы, обобщение результатов НИРС, выводы, обозначение новых проблем), научные семинары-дискуссии, научные экспертизы законопроектов, др. нормативных правовых актов;

- информационные – информационно-телекоммуникационные технологии (ИКТ), презентации;

- управленческие техники и методы;

- иные – в зависимости от условий реализации их на практике.

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

9. Формы отчётности по итогам производственной (сервисной) практики

Форма отчетности – отчет.

Объем отчета не должен превышать 25 стр. текста, набранного на компьютере без приложений. Шрифт «Times New Roman 14, интервал 1, 5, поля: левое – 3 см., нижнее, верхнее – 2 см., правое – 1 см. Все прилагаемые материалы должны быть оформлены в соответствии со стандартом. Отчет должен быть набран на компьютере и распечатан на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм). Допускается представлять иллюстрации и таблицы на листах формата не более (420x549). В отчете отражается проделанная обучающимся работа и ее результаты.

Отчет по практике должен иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, список использованных источников (если на предприятии имеются разработанные положения, методические материалы, сборники и т.д.) и приложение.

1. Титульный лист оформляется по образцу, данному в приложении 1. Он не нумеруется.

2. Содержание включает наименование разделов программы практики и вопросы с указанием номера страниц, на которых размещается начало материала раздела или вопроса.

3. Введение, в котором указывается цель, задачи и график учебной практики.

4. Основная часть, где производится описание достигнутых результатов учебной практики на каждом из этапов ее прохождения, отражает логическое описание вопросов программы практики, обобщения, выводы и результаты проделанной работы.

- общая характеристика деятельности предприятия;

- схема и функции технологических, экономических и сервисных служб предприятия;

- основные проблемы деятельности фирмы и др.

В заключении подводятся основные итоги производственной практики.

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

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

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

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

1. Отзыв-характеристика о прохождении практики обучающимся, составленный руководителем практики от предприятия, имеющим печать предприятия и подпись руководителя. Для составления характеристики используются данные наблюдений за деятельностью обучающегося во время практики, результаты выполнения заданий, а также беседы с обучающимся.

2. Отзыв-характеристика оформляется на бланке;

3. Отчет о прохождении практики, составленный по утвержденной форме.

В установленный срок (не позднее трех дней после окончания практики) обучающий составляет письменный отчет в формате Microsoft Word (в рукописном виде отчеты не принимаются), оформленный в соответствии с методическими указаниями, отражающий степень выполнения программы, и представляет его в сброшюрованном виде вместе с другими отчетными документами руководителю практики от вуза.

Все оформленные отчетные документы по практике сброшюровываются в следующей последовательности:

1. Титульный лист

2. Отчет о проделанной практике

3. Дневник практиканта

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

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

Отводимое время для доклада – 7 минут.

Цель доклада – краткое изложение цели, основного содержания работы и достигнутых результатов.

Структура доклада:

– место прохождения практики с указанием конкретного структурного подразделения;

– основные направления работы структурного подразделения организации по месту прохождения практики;

– представить полученные первичные профессиональные умения и навыки в период прохождения практики;

– подвести итоги выполненного научно-исследовательского задания.

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

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

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

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

Отчеты о прохождении практики хранятся на кафедре.

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

10.1. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

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

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

Основные критерии оценки практики следующие:

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

Промежуточный контроль по окончании производственной (преддипломной) практики проводится в форме защиты отчета по практике, осуществляемый руководителем практики, организованной на выпускающей кафедре виде собеседования о результатах прохождения практики.

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

10.2. Рейтинг-план

Рейтинг-план практики представлен в Приложении 1 к программе практики

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

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

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

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

а) основная литература:

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

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

б) дополнительная литература:

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

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

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

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

в) Интернет-ресурсы:

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

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

а) Перечень программного обеспечения:

- пакет программ Microsoft Office;
- 1С: Предприятие;
- Антиплагиат;
- ABBYY FineReader и др.

б) Перечень информационных справочных систем:

- www.consultant.ru – справочная правовая система «КонсультантПлюс»;
- www.garant.ru – Информационно-правовой портал «ГАРАНТ.РУ»

13. Материально-техническое обеспечение производственной (сервисной) практики

В процессе прохождения практики предполагается использование:

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

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

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Нижегородский государственный педагогический университет
имени Козьмы Минина»

УТВЕРЖДЕНО

Решением Ученого совета
Протокол № 9 от « 24 » мая 2023г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль подготовки	«Сервис предоставления услуг населению»
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Тип практики	организационно-управленческая

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

г. Нижний Новгород
2023 г.

Программа составлена на основе:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от «8» июня 2017 г. № 514
2. Профессиональный стандарт 40.053 "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. N 864н
3. Учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю подготовки «Сервис предоставления услуг населению», утвержденного решением Ученого совета НГПУ им. К. Минина от 24 мая 2023г., протокол № 9.

Рабочая программа производственной (организационно-управленческой) практики принята на заседании кафедры технологий сервиса и технологического образования, (протокол № 7 от 11.05.2023).

Разработчик: к.пед. н., доцент Смирнова Ж.В.

1. Цели и задачи производственной (организационно-управленческой) практики

Производственная (организационно-управленческая) практика обучающегося является одной из важных составляющих подготовки бакалавра.

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

Задачи производственной (организационно-управленческой) практики заключаются:

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

В соответствии с видами и задачами профессиональной деятельности, в ходе практики изучаются технологии, и методики выполнения работ.

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

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

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

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении производственной (организационно-управленческой) практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП

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

Код компетенции	Результаты освоения ОПОП <i>Содержание компетенций (в соответствии с ФГОС)</i>	Код индикатора достижения компетенции и его расшифровка	Перечень планируемых результатов обучения
-----------------	---	---	---

УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК.1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.	знать: теоретические основы системного подхода для решения поставленных задач уметь: осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации владеть: навыками решения задач
		УК.1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	знать: теоретические основы системного подхода для решения поставленных задач уметь: рассматривать возможные варианты решения задачи владеть: навыками осуществления поиска, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
		УК.1.3. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки.	знать: теоретические основы системного подхода для решения поставленных задач уметь: грамотно, логично, аргументированно

			<p>формирует собственные суждения и оценки владеть: навыками формирования собственных суждений и оценки.</p>
		<p>УК.1.4. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности</p>	<p>знать: теоретические основы системного подхода для решения поставленных задач уметь: отличать факты от мнений. владеть: навыками отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности</p>
		<p>УК.1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи</p>	<p>знать: теоретические основы системного подхода для решения поставленных задач уметь: определять и оценивать последствия возможных решений задачи владеть: навыками определять и оценивать последствия возможных решений задачи</p>

УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>УК-6.1. Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p>	<p>знать: траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни уметь: применять знание о своих ресурсах и их пределах владеть: навыками саморазвития</p>
		<p>УК-6.2. Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p>	<p>знать: траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни уметь: понимать важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда. владеть: навыками планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных</p>

			возможностей.
		УК-6.3. Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	<p>знать:</p> <p>траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> <p>уметь:</p> <p>реализовывать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей,</p> <p>владеть:</p> <p>навыками реализации намеченных целей деятельности.</p>
		УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	<p>знать:</p> <p>траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> <p>уметь:</p> <p>критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов</p> <p>владеть:</p> <p>навыками решения поставленных задач, а также относительно полученного результата</p>
		УК-6.5. Демонстрирует интерес к учебе и использует	<p>знать:</p> <p>траекторию саморазвития на основе принципов</p>

		предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	образования в течение всей жизни уметь: демонстрировать интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков владеть: навыками демонстрировать интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков
ПК-2	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК.2.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	знать: деятельность по управлению проектами в сфере сервиса уметь: осуществлять деятельность по управлению проектами в сфере сервиса владеть: навыками в совершенствовании системы клиентских отношений

3. Место производственной (организационно-управленческой) практики в структуре ОПОП бакалавриата

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

Программа производственной (организационно-управленческой) практики составлена с учетом требований федерального государственного

образовательного стандарта высшего образования (далее - ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Место проведения практики: сервисные предприятия и организации сферы сервиса.

Практика осуществляется под руководством представителей вуза и предприятия (организации), на базе которого она проводится:

- от кафедры сервиса, определяется заведующим кафедрой и утверждается ректором университета;

- от предприятия (назначается директором или главным инженером).

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

Производственная практика бакалавра в соответствии с ОПОП базируется на основе полученных ранее знаний по таким предметам как «Сервисология», «Организация и планирование деятельности предприятия сервиса», «Основы функционирования систем сервиса», «Технология управления предприятием сервиса».

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

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

- комплексные знания принципов, закономерностей, механизмов организации и функционирования фирмы как хозяйственной системы в условиях рыночной экономики, ее располагаемых ресурсах; умение их использовать при характеристике организационно-правовой формы, производственной и управленческой структуры, основных условий обеспечения экономической устойчивости, отдельных составляющих и параметров деятельности конкретного предприятия (организации);

- знание и понимание статистической методологии учета и анализа, умение и готовность применять ее при изучении основных параметров деятельности предприятия (организации);

- знание принципов и методов стратегического и тактического планирования и управления, умение и готовность применять их в практике планирования на предприятии (организации) для повышения его эффективности;

- знание основ организации сервисной деятельности;

- знание основ менеджмента предприятия (организации), умение и готовность применять их.

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

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

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

4. Форма и способы проведения производственной (организационно-управленческой) практики

Форма производственной (организационно-управленческой) практики – непрерывно, в соответствии с графиком учебного процесса.

Способ организации практики – стационарный, проводится в организациях сервисной деятельности.

5. Место и время проведения производственной (организационно-управленческой) практики

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

Производственная практика проводится на 3 курсе в объеме 4 недель.

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

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

При направлении обучающегося с ограниченными возможностями здоровья и/или инвалида в организацию или предприятие для прохождения предусмотренной учебным планом практики Университет согласовывает с

организацией (предприятием) условия и виды труда с учетом рекомендаций медико – социальной экспертизы и индивидуальной программы реабилитации инвалида. При необходимости для прохождения практик могут создаваться специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся – инвалидом трудовых функций.

6. Объём производственной (организационно-управленческой) практики и её продолжительность

Общий объём практики составляет 6 зачетных единиц.

Продолжительность практики 4 недели.

7. Структура и содержание производственной (организационно-управленческой) практики

7.1 Структура производственной (организационно-управленческой) практики

Общая трудоемкость производственной (организационно-управленческой) практики составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды деятельности на практике, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)*				Формы текущего контроля
		В организации (база практик)	Контактная работа с руководителем практики от вуза (в том числе работа в ЭОС)*	Самостоятельная работа	Общая трудоемкость в часах	
1	Подготовительный этап: --инструктаж по технике безопасности;	16		8	24	Договор
2	Ознакомительный этап: - знакомство с предприятием; - сбор необходимого материала, - подбор специальной литературы; - ознакомление и планирование работы	84	2	28	114	Дневник по практике
3	Информационный этап: - проведение практического эксперимента; - наблюдения, измерения;	36	2	22	60	Отчет по практике
4	Заключительный этап. Зачет с оценкой	8	2	8	18	Итоговая конференция

						ция
	Итого	144	6	66	216	

7.2 Содержание производственной (организационно-управленческой) практики

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

Ознакомительный этап включает в себя:

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

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

Заключительный этап включает в себя сбор информации и подготовку отчета

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

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

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

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

– выбрать одну из актуальных проблем функционирования фирмы.

Обязательным элементом задания является ведение дневника, в котором должны фиксироваться виды работы (краткое описание и место), выполняемые обучающимися во время прохождения производственной практики.

8. Методы и технологии, используемые на производственной (организационно-управленческой) практике

– При выполнении работы в рамках производственной (организационно-управленческой) практики используются следующие технологии

– инновационные;

– научно-исследовательские – исследовательские проекты (определение научной проблемы, доказательство актуальности темы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, выдвижение гипотезы, обобщение результатов НИРС, выводы, обозначение новых проблем), научные семинары-дискуссии, научные экспертизы законопроектов, др. нормативных правовых актов;

– информационные – информационно-телекоммуникационные технологии (ИКТ), презентации;

– управленческие техники и методы;

– иные – в зависимости от условий реализации их на практике.

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

9. Формы отчётности по итогам производственной (организационно-управленческой) практики

Форма отчетности – отчет.

Объем отчета не должен превышать 25 стр. текста, набранного на компьютере без приложений. Шрифт «Times New Roman 14, интервал 1, 5, поля: левое – 3 см., нижнее, верхнее – 2 см., правое – 1 см. Все прилагаемые материалы должны быть оформлены в соответствии со стандартом. Отчет должен быть набран на компьютере и распечатан на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм). Допускается представлять иллюстрации и таблицы на листах формата не более (420x549). В отчете отражается проделанная обучающимся работа и ее результаты.

Отчет по практике должен иметь титульный лист, содержание, введение, основную часть, список использованных источников (если на предприятии имеются разработанные положения, методические материалы, сборники и т.д.) и приложение.

1. Титульный лист оформляется по образцу, данному в приложении 1. Он не нумеруется.

2. Содержание включает наименование разделов программы практики и вопросы с указанием номера страниц, на которых размещается начало материала раздела или вопроса.

3. Введение, в котором указывается цель, задачи и график учебной практики.

4. Основная часть, где производится описание достигнутых результатов учебной практики на каждом из этапов ее прохождения, отражает логическое описание вопросов программы практики, обобщения, выводы и результаты проделанной работы.

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

В заключении подводятся основные итоги производственной практики.

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

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

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

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

1. Отзыв-характеристика о прохождении практики обучающимся, составленный руководителем практики от предприятия, имеющим печать предприятия и подпись руководителя. Для составления характеристики используются данные наблюдений за деятельностью обучающегося во время практики, результаты выполнения заданий, а также беседы с обучающимся.

2. Отзыв-характеристика оформляется на бланке;

3. Отчет о прохождении практики, составленный по утвержденной форме.

В установленный срок (не позднее трех дней после окончания практики) обучающий составляет письменный отчет в формате Microsoft Word (в рукописном виде отчеты не принимаются), оформленный в соответствии с методическими указаниями, отражающий степень выполнения программы, и представляет его в сброшюрованном виде вместе с другими отчетными документами руководителю практики от вуза.

Все оформленные отчетные документы по практике сброшюровываются в следующей последовательности:

1. Титульный лист
2. Отчет о проделанной практике

3. Дневник практиканта

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

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

Отводимое время для доклада – 7 минут.

Цель доклада – краткое изложение цели, основного содержания работы и достигнутых результатов.

Структура доклада:

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

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

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

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

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

Отчеты о прохождении практики хранятся на кафедре.

10. Формы контроля и оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам производственной (организационно-управленческой) практики

10.1. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся

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

Формой итогового контроля прохождения практики является зачет с оценкой. Зачет проводится в форме защиты письменных отчетов, в соответствии с требованиями программы практики, на основании утвержденного задания на практику, с учетом содержания дневника прохождения практики и отзыва руководителя практики от принимающей

организации. Защита отчета проводится перед комиссией, назначенной заведующим кафедрой, в присутствии руководителя практики от университета.

Основные критерии оценки практики следующие:

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

Промежуточный контроль по окончании производственной (преддипломной) практики проводится в форме защиты отчета по практике, осуществляемый руководителем практики, организованной на выпускающей кафедре виде собеседования о результатах прохождения практики.

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

10.2. Рейтинг-план

Рейтинг-план практики представлен в Приложении 1 к программе практики

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

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

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

11. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения производственной (организационно-управленческой) практики

а) основная литература:

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

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

б) дополнительная литература:

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

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

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

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

в) Интернет-ресурсы:

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

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

а) Перечень программного обеспечения:

- пакет программ Microsoft Office;
- 1С: Предприятие;
- Антиплагиат;
- АBBYY FineReader и др.

б) Перечень информационных справочных систем:

- www.consultant.ru – справочная правовая система «КонсультантПлюс»;
- www.garant.ru – Информационно-правовой портал «ГАРАНТ.РУ»

13. Материально-техническое обеспечение производственной (организационно-управленческой) практики

В процессе прохождения практики предполагается использование:

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

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

