



Забайкальский институт
предпринимательства



СИБУПК

Частное образовательное учреждение
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации

**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
социально-культурного
сервиса и туризма

 С.В. Андреева

29.06.2018г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО- ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление: 43.03.01 *Сервис*

направленность (профиль): «Сервис в торговле»

Квалификация: БАКАЛАВР

Трудоёмкость 6 зе

Чита 2018

1. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЁ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики – учебная.

Тип – практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Способ проведения практики – стационарная.

Форма проведения практики - дискретно: путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практики.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ООП: код и формулировка компетенции (<i>в соответствии с учебным планом</i>) или ее части	Планируемые результаты обучения: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы
ОК-1 - способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	Знания (З): знать основы философии для использования этих знаний в исследовательской профессиональной деятельности
	Умения (У): уметь выстраивать профессиональную деятельность на основе научных исследований
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): владеть научными методами для изучения конъюнктуры рынка
ОК-2 - способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	Знания (З): основ экономики в сервисной деятельности торговых предприятий
	Умения (У): применять экономические методы оценки деятельности сервисных предприятий и предприятий торговли
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): проводить оценку эффективности сервисной деятельности предприятий торговли

ОК-5 - способностью к самоорганизации и самообразованию	Знания (З): методов проведения научно-исследовательской деятельности
	Умения (У): самостоятельно проводить исследования
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): самоорганизации деятельности для проведения научно-исследовательской деятельности
ОК-7 - способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний	Знания (З): знать основы валеологии для поддержания физического и душевного здоровья
	Умения (У): уметь выстраивать правильный режим труда и отдыха для успешной профессиональной деятельности
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): владеть технологиями поддержания здоровья, настроения и необходимого настроения для качества работы
ОК-8 - готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Знания (З): - основные способы организации безопасности персонала и населения, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций;
	Умения (У): -пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): -владеет навыками организации безопасности персонала и населения, методами защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.
ОПК-1 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением	Знания (З): знать основы культурной среды, информационных технологий для решения повседневных профессиональных задач
	Умения (У): уметь качественно использовать возможности информационных технологий и богатства культуры для профессионального успеха

информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	Навыки / опыт деятельности (Н/О): владеть технологиями решения стандартных профессиональных задач
ОПК-2 - готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знания (З): -основы технологии сервисной деятельности на предприятиях торговли;
	Умения (У): -развивать системы клиентских отношений;
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): - разрабатывать новые технологии оказания сервисных услуг в торговле.
ПК-3 - готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Знания (З): -методов изучения отечественного и зарубежного опыта в области сервисной деятельности;
	Умения (У): -обобщать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): -работы с научно-технической информацией в области сервисной деятельности.
ПК-4 - готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Знания (З): -особенностей поведения потребителей услуг торговли;
	Умения (У): -проводить исследования поведения потребителей торговых предприятий;
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): анализа поведения потребителей торговых предприятий.
ПК-5 - готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	Знания (З): - инноваций в сфере торговли;
	Умения (У): -разрабатывать инновационные проекты в сфере сервиса;
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): -участия в выполнении проектов.
ПК-8 - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с	Знания (З): -особенностей сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;

этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Умения (У): -выбирать направления диверсификации сервисной деятельности в соответствии с национальными особенностями потребителей;
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): - диверсификации сервисной деятельности в соответствии с национальными особенностями потребителей.
ПК-9 - способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знания (З): -знает психологические аспекты сервисной деятельности;
	Умения (У): -умеет работать с потребителями, выделять и учитывать их психологические особенности;
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): -владеет способностью выделять и учитывать психологические особенности потребителей в процессе сервисной деятельности.
ПК-10 - готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знания (З): -правил проведения экспертизы объектов сервиса;
	Умения (У): -проводить диагностику объектов сервиса;
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): -проводить исследования объектов сервиса.
ПК-11 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знания (З): - знает принципы работы в контактной зоне и консультирования потребителей;
	Умения (У): -умеет применять технологии сервиса и консультирования;
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): -владеет навыками работы с потребителем в контактной зоне.
ПК-12 - готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знания (З): -показателей качества сервисных услуг;
	Умения (У): -осуществлять контроль качества сервисных услуг;
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): -осуществления контроля качества процесса сервиса.

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности относится к блоку 2 «Практики» вариативная часть.

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности проводится у обучающихся очной формы обучения в 4 семестре, у обучающихся заочной формы обучения – на 2 курсе.

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «История», «Философия», «Безопасность жизнедеятельности», «Физическая культура и спорт», «Культурология», «Психология», «Информатика», «Математика», «Экология», «Экономика», «Конфликтология», «Статистика в профессиональной деятельности», «История сервиса», «Психология делового общения», «Сервисология», «Метрология, стандартизация и сертификация», «Жизненно-стилевой подход к изучению потребительского поведения», «Этикетные технологии в сервисе», «Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности», «Информационные сети и базы данных», «Компьютерные технологии в сервисе», Основы научных исследований в профессиональной деятельности», «Методы научных исследований в профессиональной деятельности», «Гуманистические аспекты сервиса», «Социально-гуманитарный сервис в торговле», «Легкая атлетика», «Волейбол», «Баскетбол», «Общая физическая подготовка», «История и теоретические основы кооперации», «Основы государственного устройства», «Трудные случаи русской грамматики», «1-С: Предприятие», «Разработка и реализация перспективных предпринимательских идей», «Антикоррупционное законодательство и противодействие коррупции».

Практика предшествует изучению дисциплин базовой / вариативной части ООП, а именно: «Иностранный язык (второй)», «Информационная безопасность», «Деловое администрирование», «Маркетинг в сервисе», «Менеджмент в сервисе», «Технологии продаж», «Инновации в сервисе», «Сервисная эргономика», «Реклама и связи с общественностью», «Технологии сервиса в торговле», «Сервисная деятельность», «Информационные технологии в сервисе», «Основы предпринимательской

деятельности», «Организация и планирование деятельности предприятий», «Имидж сервисной организации», «Практическая психология в профессиональной деятельности», «Психология стрессоустойчивости в профессиональной деятельности», «Управление персоналом торговой организации», «Мотивация трудовой деятельности в торговой организации», «Техника и тактика убеждения в профессиональном взаимодействии», «Репутация в деловом общении», «Мерчандайзинг», «Эстетика и дизайн товаров», «Деловой этикет и искусство презентации», «Деловой этикет менеджера», «Конкурентоспособность организаций и товаров», «Поведение потребителей товаров и услуг», «Организация сбытовой деятельности предприятий», «Продвижение товаров и услуг», «Профессиональный иностранный язык», «Преподавание дисциплин на иностранном языке».

Практика предшествует практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, научно-исследовательской работе, преддипломной практике, подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена, защите выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

4. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ В НЕДЕЛЯХ ЛИБО В АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

Продолжительность практики – 4 недели.

Общая трудоемкость практики составляет 6 з. е., 216 часов.

5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

5.1. График (план) прохождения практики

п.п.	Наименование разделов (этапов) практики	Виды работ, в решении которых обучающийся принимает участие в процессе практики (включая самостоятельную работу)	Кол-во часов
1	Подготовительный раздел: определение целей, задач, организационных форм преддипломной практики	Обсуждение целей, задач практики с руководителем практики. Проведение инструктажа по технике безопасности (во время организационного собрания). Обсуждение календарного плана практики с руководителем	12

2	Основной раздел: сбор, обработка и анализ организационно-управленческой и экономической информации о деятельности организации	Обобщение отечественного и зарубежный опыт по некоторым аспектам организации деятельности сервисного предприятия	24
		Анализ поведения потребителей торговых предприятий	22
		Исследование инноваций в сфере торговли	22
		Исследование услуг сервисного предприятия и их диверсификации	22
		Исследование методов диагностики объектов сервиса	24
		Организация работы в контактной зоне с потребителем	22
		Характеристика показателей качества сервисных услуг их оценка	22
		Выполнение индивидуального задания по практике.	22
3	Заключительный раздел: описание, обобщение, подготовка информации для практической части выпускной квалификационной работы, оформление и защита отчета	Подготовка и оформление отчета по практике: описание выполненного исследования и полученных результатов в соответствии с требованиями. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисной деятельности организации для выпускной квалификационной работы, обсуждение итогов с руководителем. Защита отчета по практике.	24

6. ФОРМА ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Форма отчетности включает в себя отчет и перечень следующих документов:

- дневник;
- индивидуальное задание на практику (приложение 1);
- отзыв руководителя практики (приложение 2);
- совместный рабочий график (план) прохождения практики в профильной организации (приложение 3).

ДНЕВНИК является обязательной частью отчета о практике. Без дневника отчет не принимается к проверке и защите. Записи в дневник производятся ежедневно, они должны быть конкретными и отражать реальный объем выполненной практикантом работы за рабочий день. Небрежное ведение дневника, наличие незаполненных разделов, не ежедневные записи рассматриваются при защите отчёта как серьёзные недостатки в прохождении практики.

На первых страницах дневника указываются сведения о предприятии-базе практики, о руководителе от предприятия, а также даты прибытия на практику и убытия с нее. Даты

прибытия/убытия должны быть заверены в дневнике подписью руководителя предприятия и печатью.

Дневник ежедневно заполняется обучающимся в соответствии с программой практики. Приводится наименование раздела практики, место выполнения и краткое описание работ, выполняемых в течение дня. Руководитель от предприятия ежедневно выставляет оценку за проделанную дневную работу и заверяет ее своей подписью.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ. Индивидуальное задание обучающемуся составляет и выдает руководитель практики от кафедры перед началом практики.

Примеры индивидуальных заданий:

1. Анализ конкурентного окружения сервисного предприятия. Рекомендации по повышению конкурентоспособности сервисного предприятия.

2. Анализ наиболее часто возникающих конфликтных ситуаций в процессе работы сервисного предприятия с клиентами. Рекомендации по устранению негативных последствий возможных конфликтных ситуаций.

3. Анализ наиболее часто возникающих конфликтных ситуаций в процессе работы сервисной организации с партнерами - поставщиками услуг. Рекомендации по устранению негативных последствий возможных конфликтных ситуаций.

4. Анализ проблем качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Рекомендации по устранению негативных последствий предоставления некачественного сервиса.

5. Анализ влияния нарушения этикетных технологий в сфере сервиса. Рекомендации по устранению негативного влияния нарушения этических и этикетных норм в сервисе.

6. Анализ ассортимента сервисного предприятия (метод рентабельности, метод БКГ, метод ABC, иные методы). Рекомендации по управлению ассортиментом сервисного предприятия на основе результатов анализа.

7. Анализ возможностей сервисных предприятий в расширении сферы услуг. Рекомендации сервисному предприятию по освоению новых направлений в сфере сервиса.

8. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.

9. Особенности предпринимательства сферы услуг и специфика его размещения на территории России.

10. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.

11. Анализ базы данных клиентов сервисной организации, выявление постоянных клиентов. Рекомендации по совершенствованию процесса работы с постоянными клиентами.

12. Оценка существующих на сервисном предприятии программ лояльности. Рекомендации по формированию/повышению лояльности клиентов сервисного предприятия.

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ. По окончании практики руководитель практики от института заполняет отзыв, в котором оценивает степень сформированности профессиональных компетенций обучающегося. Отзыв заверяется подписью руководителя и печатью предприятия.

ГРАФИК (ПЛАН) ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ включает виды работ, в решении которых обучающийся принимает участие в процессе практики в соответствии с разделами (этапами) прохождения практики. График заверяется: подписями руководителей практики от института, а также печатью предприятия.

СОДЕРЖАНИЕ ОТЧЕТА.

Отчет о практике представляется в сброшюрованном виде имеет следующую структуру:

Титульный лист отчета содержит следующие данные: наименование института и кафедры, название отчёта, фамилию, имя и отчество обучающегося, место практики (приложение 4).

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи учебной практики, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

В основной части отчета должны быть раскрыты разделы (этапы) практики в соответствии с программой. Необходимо использовать в тексте отчета полученные во время практики сведения. Их систематизацию и обработку рекомендуется представить в виде расчетов, таблиц, графиков. В конце каждой темы обучающийся должен написать вывод.

Выполнение индивидуального задания должно быть отражено в основной части отчета и соответствовать перечню подлежащих разработке вопросов, зафиксированных в индивидуальном задании обучающемуся.

В заключительной части отчета обучающийся представляет выводы о достижении целей практики и степени отработки задач.

В приложения необходимо включить образцы документов и иной иллюстративный материал.

Все приложения должны быть пронумерованы и сшиты; в отчете по практике делается ссылка на соответствующий номер приложения.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА О ПРАКТИКЕ.

Рекомендуемый объем отчета: 20-22 стр. (без приложений). Отчет должен быть написан грамотно, не следует допускать общих рассуждений, частых повторений одних и тех же слов и оборотов речи, непринятых сокращений слов.

Текстовая часть отчета о практике выполняется на стандартных листах белой бумаги (формат А-4). Текст пишется на одной стороне листа со следующими размерами полей: слева - 2,5см, справа - 1,6см сверху -2,0см, снизу -2,5 см. Разделы отчета нумеруются последовательно арабскими цифрами.

Каждый новый раздел отчета и библиографический список начинаются с новой страницы. Страницы отчета нумеруются арабскими цифрами, включая титульный лист и лист оглавления, на которых номера страниц не ставятся. Порядковый номер страницы указывается в середине верхнего поля страницы. Страницы приложений не нумеруются.

Таблицы также подлежат нумерации справа над их заголовком: «Таблица 1» при сквозной нумерации таблиц либо «Таблица 1.1» при нумерации таблиц по темам. Через интервал необходимо по центру поместить название таблицы.

Рисунки следует нумеровать под рисунком по центру арабскими цифрами сквозной нумерацией или включать в нумерацию номер темы. Также необходимо подписать рисунок .

Формулы нумеруются сквозной нумерацией или с учетом номера темы слева в скобках.

На имеющиеся таблицы, рисунки, формулы должны быть обязательно сделаны ссылки в текстовой части отчета.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы. Заголовок «Приложение» располагается в правом верхнем углу страницы с указанием его номера арабскими цифрами без знака №. На имеющиеся приложения должны быть обязательно сделаны ссылки в текстовой части отчета.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

Результаты прохождения практики оцениваются посредством проведения промежуточной аттестации.

Форма промежуточной аттестации по итогам прохождения практики – зачет с оценкой имеет целью – определить степень сформированности компетенций.

Знания, умения, навыки и опыт деятельности обучающихся по данной форме контроля оцениваются по балльной шкале на основании защиты отчета с презентацией по практике и оценки ответов на вопросы зачета.

Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по практике или непрохождение промежуточной аттестации по практике при отсутствии уважительных причин признаются академической задолженностью.

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения практики

№ п/п	Разделы практики, обеспечивающие этапы формирования компетенций	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования (З, У, Н/О)	Наименование оценочного средства
1	Подготовительный раздел: определение цели, задач учебной практики	ОК-1 з; у ; ОК-2 з; у ; ОК-5 з; у; ОК-7 з; у; ОПК-1 з; у; ПК-11 з; у;	Отчет, дневник практики
	Основной раздел: сбор, обработка и анализ информации: Обобщение отечественного и зарубежный опыт по некоторым аспектам организации деятельности сервисного предприятия	ПК-3 з; у; н/о;	Отчет, дневник практики
	Анализ поведения потребителей торговых предприятий	ПК-4 з; у; н/о; ПК-9 з; у; н/о;	
	Исследование инноваций в сфере торговли	ПК-5 з; у; н/о;	
	Исследование услуг сервисного предприятия и их диверсификации	ПК-8 з; у; н/о;	
	Исследование методов диагностики объектов сервиса	ПК-10 з; у; н/о;	
	Организация работы в контактной зоне с потребителем	ПК-11 з; у; н/о; ПК-9 з; у; н/о; ОПК-2 з; у; н/о;	
	Характеристика показателей качества сервисных услуг их оценка	ПК-12 з; у; н/о;	
	Выполнение индивидуального задания	ОПК-1 з; у; н/о;	

5	Заключительный раздел: описание, обобщение, подготовка информации для отчета, оформление и защита отчета	ОК-1 н/о; ОК-2 н/о; ОК-5 н/о; ОК-7 н/о; ОК-8; ОПК-1 н/о; ПК-11 н/о.	Отчет, дневник практики
---	--	---	-------------------------

7.2. Оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, в процессе прохождения практики

Вопросы для зачёта

1. В чем, по Вашему мнению, социальная значимость работника сферы сервиса в настоящее время?
2. Какие методы экономических наук Вы применяли при выполнении заданий по учебной практике?
3. Как Вы считаете, необходимо ли использовать в сервисных организациях средства физической культуры и спорта для обеспечения профилактики производственного травматизма и борьбы с производственным утомлением работающих? Приведите примеры.
4. Каким образом в сервисных осуществляется инструктаж по приемам оказания первой помощи, методам защиты в условиях чрезвычайных ситуаций? Приведите примеры.
5. Основные понятия в области сервиса - «услуга», «сервис», «сервисная деятельность», «потребитель», «процесс обслуживания потребителей».
2. Нормативные документы, регулирующие деятельность организаций в сфере сервиса на региональном рынке.
6. Сервис и сфера услуг в г. Чите и Забайкальском крае.
7. Качество в сфере сервиса: понятие, виды, методики измерения.
8. Дайте характеристику сервисной деятельности.
9. Основные отличия понятий «услуга» и «товар».
10. Организационная структура сервисного предприятия.
11. Роль государственных механизмов в развитии услуг.
12. Сервисная деятельность как часть культуры.
13. Экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа.
14. Процесс обслуживания потребителей.
15. Анализ конкурентного окружения сервисного предприятия. Рекомендации по повышению конкурентоспособности сервисного предприятия.

13. Анализ наиболее часто возникающих конфликтных ситуаций в процессе работы сервисного предприятия с клиентами. Рекомендации по устранению негативных последствий возможных конфликтных ситуаций.
16. Анализ наиболее часто возникающих конфликтных ситуаций в процессе работы сервисной организации с партнерами - поставщиками услуг. Рекомендации по устранению негативных последствий возможных конфликтных ситуаций.
17. Анализ проблем качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Рекомендации по устранению негативных последствий предоставления некачественного сервиса.
18. Анализ влияния нарушения этикетных технологий в сфере сервиса. Рекомендации по устранению негативного влияния нарушения этических и этикетных норм в сервисе.
19. Анализ ассортимента сервисного предприятия (метод рентабельности, метод БКГ, метод ABC, иные методы). Рекомендации по управлению ассортиментом сервисного предприятия на основе результатов анализа.
20. Анализ возможностей сервисных предприятий в расширении сферы услуг. Рекомендации сервисному предприятию по освоению новых направлений в сфере сервиса.
21. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.
22. Особенности предпринимательства сферы услуг и специфика его размещения на территории России.
23. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.
24. Анализ базы данных клиентов сервисной организации, выявление постоянных клиентов. Рекомендации по совершенствованию процесса работы с постоянными клиентами.
25. Оценка существующих на сервисном предприятии программ лояльности. Рекомендации по формированию/повышению лояльности клиентов сервисного предприятия.

7.3. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования. Шкала оценивания

Шкала оценивания			
5 (отлично)	4 (хорошо)	3 (удовлетворительно)	2 (неудовлетворительно)
Критерии оценки знаний			
знания всесторонние и глубокие, в рамках материала основной и дополнительной литературы	знания уверенные, в рамках материала основной и дополнительной литературы	знания достаточные (освоена большая часть программы), в рамках материала основной литературы	знания поверхностные, бессистемные

Критерии оценки умений			
свободно и самостоятельно демонстрирует умения, предусмотренные программой	свободно и самостоятельно демонстрирует умения, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам	демонстрирует умения, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам, прибегая к помощи	не показывает необходимых умений в большей части заданий
Критерии оценки навыков / опыта деятельности			
свободно и самостоятельно выполняет задания, предусмотренные программой	свободно и самостоятельно выполняет задания, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам	выполняет задания, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам, прибегая к помощи	не справляется с большей частью заданий

7.4. Критерии оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, в процессе прохождения практики

Критерии оценки при защите отчета по практике:

«отлично» - заслуживает обучающийся, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную и дополнительную литературу. Выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, выполнено индивидуальное задание, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций.

«хорошо» - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, выполнено индивидуальное задание, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объём, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций.

«удовлетворительно» - заслуживает обучающийся, обнаруживший частичные знания учебного материала, умеющий выполнять часть задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу. Имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета. В частности, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод, что, тем не

менее, позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций.

«неудовлетворительно» - заслуживает обучающийся, не усвоивший значительную часть программного материала практики, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы, не выполнивший индивидуальное задание. Необходимые компетенции не сформированы.

8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

8.1. Основная учебная литература

1. Продажи и управление продажами [Электронный ресурс] / Джоббер Д., Ланкастер Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 622 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872281>
2. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. – ISBN 978-5-16-005710-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867>
3. Управление продажами [Электронный ресурс] : учебник / под общ. ред. С.В. Земляк. — М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2018. — 300 с. – ISBN 978-5-9558-0531-3 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/926815>

8.2. Дополнительная учебная литература

4. Методы стимулирования продаж в торговле: Учебник / С.Б. Алексина, Г.Г. Иванов, В.К. Крышталеv, Т.В. Панкина. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0526-5 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/364993>
5. Продажа товаров и услуг по методу бережливого производства [Электронный ресурс] : учебное пособие / Вумек Д.П., Джонс Д. - М.:Альпина Пабл., 2016. - 262 с. – ISBN 5-238-00465-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/916259>
6. Продажи и управление продажами [Электронный ресурс] / Джоббер Д., Ланкастер Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 622 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872281>
7. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелеv. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. – ISBN 978-5-

8.3. Нормативные документы

10. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая). [федер.закон 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ с изм. от от 29.07.2017 N 217-ФЗ.]. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76277/ea4f8d11b171f0f9ba2f1c80154a5519ac4690f0/#dst100072

11. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей: [федер.закон № 2300-1 ФЗ от 07.02.1992 с изм. от 29.07.2018]. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>

12. Российская Федерация. Законы. О техническом регулировании [федер.закон № 184 ФЗ от 27.12.2002 с изм. от 29.07.2017] [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

13. Правила торговли : Сборник нормативных документов (по состоянию на 2016 год). – Издательство «Норматика»: 2016. - 48 с.

8.4. Ресурсы сети «Интернет»

<i>Название сайта</i>	<i>Электронный адрес</i>
Научный журнал «Сервис в России и за рубежом»	service-rusjournal.ru
Научно-практический журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»	http://spst-journal.org/
«Практика торговли» Профессиональный журнал и интернет-портал для ритейлеров и поставщиков торгового оборудования, товаров и услуг	http://www.retailmagazine.ru
ЭБС znanium.com издательства "ИНФРА-М"	http://www.znanium.com/index.php?item=main
Электронный журнал для потребителей «Спрос»	http://spros-online.ru/

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Для подготовки отчета по результатам прохождения практики обучающимися используются компьютеры со специализированным программным обеспечением, используемым для обработки данных и подготовки отчета и презентации:

Технология	Перечень программного обеспечения
------------	-----------------------------------

	и информационных справочных систем
Демонстрация материалов	Microsoft PowerPoint 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010
Мультимедиа технология	Microsoft PowerPoint 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010
Заполнение документации в АСУ	АСУ «Трактир»
Работа с различными видами электронных документов	Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint
Автоматизированное взаимодействие с обучающимися	Сеть Интернет, личный кабинет обучающегося, электронное портфолио
Справочно-правовая система «Гарант»	www.garant.ru

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Для занятий обучающихся и подготовки отчетов о прохождении учебной практики используются следующие аудитории:

Назначение аудиторий	Оснащение
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Демонстрационное оборудование (переносное) Учебно-наглядные пособия.
Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)	Комплект специальной учебной мебели; Автоматизированные рабочие места; Автоматизированное рабочее место преподавателя; Доска аудиторная меловая. Мультимедийное оборудование: экран, проектор.
Помещения для самостоятельной работы	Комплект специальной учебной мебели: стол стулья Комплект специализированной мебели для размещения учебной, методической и научной литературы и нормативно-технической документации доска аудиторная меловая мониторы системный блок клавиатура

	мышь Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации
--	--

11. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Организация и руководство практикой осуществляется на основе Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования в Сибирском университете потребительской кооперации от 26 июня 2017 года.

Для руководства практикой, проводимой в институте, назначается руководитель (руководители) практики из числа профессорско-преподавательского состава кафедры социально-культурного сервиса и туризма.

Руководитель практики от института:

составляет рабочий график (план) проведения практики;

разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;

осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ООП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис в торговле»;

оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при выполнении заданий учебной практики;

оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

Направление обучающихся на практику проводится на основании приказа директора института с указанием вида и сроков прохождения практики.

12. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

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

Выбор мест прохождения практик для лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом состояния

здоровья обучающихся и требований по доступности.

Приложение 1



Частное образовательное учреждение
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

Обучающемуся(ейся) __ курса _____ формы обучения

направление подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) «Сервис в торговле»

ФИО обучающегося(ейся) _____

Шифр _____

Вид практики: учебная практика

Тип практики: Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

Приказ о направлении на практику: _____

Срок прохождения практики с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Место прохождения практики _____

Срок сдачи студентом отчета на кафедру _____

I. Перечень подлежащих разработке вопросов и общее направление работы:

- 1.
- 2.
- 3.

II. Объем отчета по практике _____

Задание выдано

Руководитель практики от института _____

ФИО, ученая степень, должность

(подпись)

Задание получено

Обучающийся(аяся) _____

(подпись)

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ О РАБОТЕ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ-ПРАКТИКАНТА

ФИО обучающегося

направления подготовки *43.03.01 Сервис*

направленность (профиль) «Сервис в торговле»

группа _____ курс _____ форма обучения _____

прошел(ла) учебную практику по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

с « _____ » _____ 20__ г. по « _____ » _____ 20__ г.

в организации _____

наименование организации, юридический адрес, телефон

под руководством _____

ИО Фамилия, должность руководителя практики от профильной организации

1. За время прохождения практики обучающийся продемонстрировал освоенность компетенций на уровне:

Наименование и шифр компетенций в соответствии с учебным планом	Шкала оценивания сформированности компетенции, элемента компетенции*			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетительно
ОК-1 - способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности				
ОК-2 - способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах				
ОК-5 - способностью к самоорганизации и самообразованию				
ОК-7 - способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний				
ОК-8 - готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий				
ОПК-1 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с				

применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса				
ОПК-2 - готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя				
ПК-3 - готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности				
ПК-4 - готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов				
ПК-5 - готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса				
ПК-8 - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями				
ПК-9 - способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности				
ПК-10 - готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса				
ПК-11 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса				
ПК-12 - готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов				

* в столбце по шкале оценивания отметить знаком «+»

2. Общая характеристика обучающегося по освоению компетенций в период прохождения практики:

Рекомендуемая оценка по результатам практики _____

Дата «__» _____ 20__ г.

Подпись руководителя практики от института _____ / И.О. Фамилия



Приложение 3

Частное образовательное учреждение
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации

**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ**

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Рабочий график (план)
проведения учебной практики
на 201_ -201_ учебный год

Вид практики: учебная практика

Тип практики: Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

Место прохождения практики: _____
(наименование организации (предприятия))

Сроки прохождения практики с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.
направление подготовки 43.03.01 Сервис
направленность (профиль) «Сервис в торговле»

ФИО обучающегося

Обучающийся(щаяся) _____ курса _____ формы обучения		
Дата	Наименование разделов (этапов) практики	Виды работ, в решении которых обучающийся принимает участие в процессе практики
1	2	3
1	Подготовительный раздел: определение целей, задач, организационных форм преддипломной практики	Обсуждение целей, задач практики с руководителем практики. Проведение инструктажа по технике безопасности (во время организационного собрания). Обсуждение календарного плана практики с руководителем
2	Основной раздел: сбор, обработка и анализ организационно-управленческой и экономической информации о деятельности организации	Основной раздел: сбор, обработка и анализ информации: Обобщение отечественного и зарубежный опыт по некоторым аспектам организации деятельности сервисного предприятия
		Анализ поведения потребителей торговых предприятий
		Исследование инноваций в сфере торговли
		Исследование услуг сервисного предприятия и их диверсификации

2		Исследование методов диагностики объектов сервиса
		Организация работы в контактной зоне с потребителем
		Характеристика показателей качества сервисных услуг их оценка
		Выполнение индивидуального задания
3	Заключительный раздел: описание, обобщение, подготовка информации для практической части выпускной квалификационной работы, оформление и защита отчета	Подготовка и оформление отчета по практике: описание выполненного исследования и полученных результатов в соответствии с требованиями. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисной деятельности организации для выпускной квалификационной работы, обсуждение итогов с руководителем. Защита отчета по практике.

Руководитель практики
от института

ученая степень, должность

подпись, дата

И.О. Фамилия



Частное образовательное учреждение
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

**ОТЧЕТ О ПРАКТИКЕ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ
ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Место прохождения практики _____

(наименование организации (предприятия))

Обучающийся _____ курса

(Фамилия И.О.)

(группа, шифр)

Руководитель практики _____

(должность, ученое звание, ученая степень)

(Фамилия И.О.)

Оценка после защиты _____

Дата защиты _____

Подпись И.О. Фамилия руководителя