



Забайкальский институт
предпринимательства



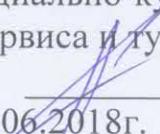
СИБУПК

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 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление: 43.03.01 *Сервис*

направленность (профиль): «Сервис в торговле»

Квалификация: БАКАЛАВР

Трудоёмкость 3 зе

Чита 2018

СОСТАВИТЕЛЬ:

С.В. Андреева, канд. техн. наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма.

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Н.И. Рыжова, канд. тех. наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма

СОГЛАСОВАНО:

Г.В. Курдюкова, генеральный директор ООО «Хуторок», г. Чита



РЕКОМЕНДОВАНО К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма (протокол от «27» июня 2018 г. № 10)

СОГЛАСОВАНО

Начальник УМО

Т.С. Аверячкина

Главный библиотекарь

Л.Г. Беломестнова

Начальник ЦИТ

И. Г. Ширяев

1. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЁ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики – производственная.

Тип – практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной 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 (в соответствии с учебным планом) 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-3 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знания (З): -русский и иностранный языки; формы и типы коммуникации; технологии межкультурного взаимодействия.
	Умения (У): -применять коммуникативные технологии при взаимодействии с представителями разных народов
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): -навыками устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках для решения проблем межличностного и межкультурного общения.
ОК-4 - способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знания (З): -принципы и нормы работы в коллективе;
	Умения (У): -быстро адаптироваться в коллективе, налаживать конструктивный диалог с коллегами, признавать свои ошибки и принимать иную точку зрения; понимать особенности чужой культуры, находить компромиссы во взаимодействиях с представителями разных культур;

	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> -работать коллективе; восприимчивостью к национальным, расовым, конфессиональным различиям.
<p>ОК-6 - способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы российского и международного права;
	<p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> -использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, учитывая социальную политику государства;
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> -применяет общеправовые знания в различных сферах деятельности, учитывая социальную политику государства.
<p>ОК-8 - готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные способы организации безопасности персонала и населения, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций;
	<p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> -пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> -владеет навыками организации безопасности персонала и населения, методами защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.
<p>ОПК-2 - готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> -основы технологии сервисной деятельности на предприятий торговли;
	<p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> -развивать системы клиентских отношений;
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О): -</p> <ul style="list-style-type: none"> разрабатывать новые технологии оказания сервисных услуг в торговле.
<p>ОПК-3 - готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> -принципы организации процессов сервиса;
	<p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить выбор ресурсов и средств для организации процессов сервиса с учетом требований потребителя;
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> -организации процессов сервиса в деятельности предприятий сервисной индустрии.
<p>ПК-3 - готовностью к изучению научно-технической информации,</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> -методов изучения отечественного и зарубежного опыта в области сервисной деятельности;

отечественного и зарубежного опыта в 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 этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знания (З): -особенностей сервисной деятельности в соответствии с 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	Знания (З): -правил проведения экспертизы объектов сервиса;

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

Производственная 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 6 семестре, у обучающиеся заочной формы обучения – на 4 курсе.

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «История», «Философия», «Иностранный язык», «Безопасность жизнедеятельности», «Культурология», «Правоведение», «Психология», «Социология», «Экология», «Основы социального государства», «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», «История и теоретические

основы кооперации», «Основы государственного устройства», «Трудные случаи русской грамматики», «Иностранный язык (второй)», «Маркетинг в сервисе», «Менеджмент в сервисе», «Инновации в сервисе», «Сервисная деятельность», «Основы предпринимательской деятельности», «Организация и планирование деятельности предприятий», «Имидж сервисной организации», Практическая психология в профессиональной деятельности», «Психология стрессоустойчивости в профессиональной деятельности», «Деловой этикет и искусство презентации», «Деловой этикет менеджера», «1-С: Предприятие», «Разработка и реализация перспективных предпринимательских идей», «Антикоррупционное законодательство и противодействие коррупции».

Практика предшествует изучению дисциплин базовой / вариативной части ООП, а именно: «Информационная безопасность», «Деловое администрирование», «Технологии продаж», «Сервисная эргономика», «Реклама и связи с общественностью», «Технологии сервиса в торговле», «Информационные технологии в сервисе», «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», «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 базируется на умениях и навыках, полученных при прохождении практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных профессиональных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Практика предшествует 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 – 2 недели.

Общая трудоемкость практики составляет 3 з. е., 108 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, практики	- Инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего распорядка организации	6
2	Основной раздел: сбор, обработка и анализ организационно-управленческой и экономической информации о деятельности организации	1. Характеристика предприятия – базы практики. 2. Организация работы в контактной зоне с потребителем 3. Целевые группы потребителей и их психологические особенности 4. Технологии продвижения товаров и услуг 5. Определение сегмента рынка, предприятия и его конкурентные преимущества 6. Технологии эффективных продаж и предотвращения конфликтов 7. Характеристика предпродажного, послепродажного сервиса, сервисное обслуживание в процессе продажи	90
3	Заключительный раздел: описание, обобщение, оформление и защита отчета	– Подведение итогов и составление отчета: систематизация, анализ, обработка собранного в ходе практики материала. – Оформление индивидуального задания; – Разработка выводов и рекомендаций; – предоставление дневника, отчета; Выступление с докладом, защита отчета по практике	12

5.2. Содержание этапов практики

1. Подготовительный этап

Инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего распорядка организации.

2. Основной этап

1. Характеристика предприятия базы практики

Изучить устав, историю предприятия, нормативно-правовую базу, регламентирующую деятельность предприятия. Охарактеризовать виды деятельности сервисного предприятия.

Провести анализ ассортимента услуг.

2. Определение сегмента рынка предприятия и его конкурентные преимущества

Нормативно-правовое регулирование рынка предприятий сервиса. Определить позицию сервисного предприятия на рынке услуг г. Читы. Провести дифференцирование предприятий сервиса – конкурентов базы практики по следующим критериям: по местоположению; по исторической ценности здания; по состоянию материально-технической базы; по классу обслуживания и спектру услуг; по персоналу; по программе поощрения постоянных гостей; по торговой марке или имиджу. Определение конкурентных преимуществ сервисного предприятия.

3. Целевые группы потребителей и их психологические особенности

Охарактеризовать сегменты потребительского рынка, на которых работает предприятие по географическим, социально-демографическим, психологическим критериям.

4. Организация работы в контактной зоне с потребителем

Виды контактных зон. Характеристика персонала контактных зон. Содержание, продолжительность и частота контактов. Организация технологического процесса обслуживания в контактных зонах. Способы предотвращения конфликтов и модели разрешения конфликтных ситуаций в контактных зонах.

5. Характеристика предпродажного, послепродажного сервиса, сервисное обслуживание в процессе продажи

Проанализировать эффективность элементов сервисной деятельности. Рассмотреть процесс создания и утверждения, структуру внутрифирменных Стандартов обслуживания клиентов. Изучить механизм внедрения Стандартов в деятельность персонала. Выявить условия, обеспечивающие качество сервисной деятельности (материально-технические, экономические, информационные, профессионализм работников и др.).

6. Технологии эффективных продаж и предотвращения конфликтов

Описать содержание деятельности по организации продаж в предприятии. Составить схему технологического цикла обслуживания клиентов, описать содержание каждого этапа.

7. Технологии продвижения товаров и услуг

Дать характеристику системы продвижения услуг, существующей в предприятии по направлениям:

- ✓ рекламная политика предприятия, виды рекламной продукции;
- ✓ каналы сбытовой сети;
- ✓ нерекламные методы продвижения услуг;

- ✓ методы стимулирования потребителей.

3. Заключительный этап

Подведение итогов и составление отчета: систематизация, анализ, обработка собранного в ходе практики материала, разработка выводов и рекомендаций, подготовка презентации, выступление с докладом, предоставление дневника, отчета, защита отчета по практике.

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 и согласовывается с руководителем практики от профильной организации. Примеры индивидуальных заданий представлены ниже.

1. Анализ системы клиентских отношений в сервисном предприятии.
2. Технологии оказания сервисных услуг в торговом предприятии.
3. Исследование ресурсов для организации процессов сервиса в предприятии.
4. Исследование нормативной базы организации сервисной деятельности в торговом предприятии .
5. Характеристика целевой группы потребителей сервисного предприятия.
6. Проведение исследования поведения потребителей торговых предприятий.

7. Характеристика инноваций в торговом предприятии.
8. Разработка инновационного проекта в сфере сервиса.
9. Способы диверсификации сервисной деятельности в предприятии.
10. Стандарты обслуживания в сервисном предприятии.
11. Оценка качества сервисных услуг.
12. Методы контроля - качества процесса сервиса.

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ. По окончании практики руководитель практики от профильной организации (предприятия-базы практики) заполняет отзыв, в котором оценивает степень сформированности профессиональных компетенций обучающегося. Отзыв заверяется подписью руководителя и печатью предприятия.

СОВМЕСТНЫЙ РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ПРОФИЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ включает виды работ, в решении которых обучающийся принимает участие в процессе практики в соответствии с разделами (этапами) прохождения практики. Согласованный график заверяется: подписями руководителей практики от института и профильной организации (предприятия-базы практики), 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, фамилию, имя, отчество руководителей практики от организации и института (приложение 4).

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи производственной практики, указание организации, на базе которой проходила практика, 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 пронумеровать 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	1. Подготовительный	ОК-4 з; у; н/о; ОК-6 з; у; н/о; ОК-8 з; у; н/о	Наличие записей в дневнике
2	2. Основной: 1. Характеристика предприятия – базы практики.	ПК-10 з; у; н/о	Наличие записей в дневнике, проверка содержания отчета
	2. Определение сегмента рынка, предприятия и его конкурентные преимущества	ПК-4 з; у; н/о	
	3. Целевые группы потребителей и их психологические особенности	ПК-8 з; у; н/о; ПК-9 з; у; н/о	
	4. Организация работы в контактной зоне с потребителем	ОПК-2 з; у; н/о; ПК-11 з; у; н/о	
	5. Характеристика предпродажного, послепродажного сервиса, сервисное обслуживание в процессе продажи	ОПК-3 з; у; н/о; ПК-12 з; у; н/о	
	6. Технологии эффективных продаж и предотвращения конфликтов	ПК-5 з; у; н/о; ПК-9 з; у; н/о; ПК-12 з; у; н/о	
	7. Технологии продвижения товаров и услуг	ПК-5 н/о; ПК-9 н/о; ПК-12 н/о	
5	3. Заключительный	ОК-3 з; у; н/о; ПК-3 з; у; н/о; ПК-10 з; у; н/о; ПК-12 з; у; н/о	Отзыв руководителя практики от профильной организации о работе обучающегося - практиканта, вопросы к зачету, защита отчёта

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

Вопросы для зачёта

1. Приходилось ли Вам при прохождении производственной практики использовать свои знания иностранного языка? Приведите примеры.
2. Какие у Вас возникали проблемы при вхождении в трудовой коллектив организации?

3. Какие правовые знания Вам пришлось использовать в своей деятельности при прохождении производственной практики?
4. Используются ли в организации, на котором Вы проходили производственную практику, средства защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий Приведите примеры.
5. Какие виды коммуникаций используются в сервисном предприятия для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия?
6. Какие у Вас возникали проблемы при вхождении в трудовой коллектив организации?
7. Применяются ли в сервисном предприятии принципы командной работы. Дайте их характеристику.
8. Какие правовые знания Вам пришлось использовать в своей деятельности при прохождении производственной практики?
9. Каким образом в организации, где Вы проходили производственную практику, осуществляется инструктаж по приемам оказания первой помощи, методам защиты в условиях чрезвычайных ситуаций? Приведите примеры.
10. Правила этики профессионально поведения и технике безопасности в период прохождения практики.
11. История создания и развития предприятия.
12. Основные положения Устава предприятия.
13. Анализ соответствия сервисного предприятия. обязательным нормативным требованиям.
14. Определение сегментов рынка предприятия.
15. Выявление конкурентных преимуществ предприятия.
16. Основные положения нормативно-правового регулирования рынка предприятий сервиса, к которому относится база практики.
17. Определить позицию сервисного предприятия на рынке услуг г. Читы.
18. По каким критериям дифференцируются конкуренты базы практики
19. Определить конкурентные преимущества сервисного предприятия.
20. Определить целевые группы потребителей и их психологические особенности по географическим, социально-демографическим, психологическим критериям.
21. Характеристика организации работы в контактной зоне с потребителем.
22. Виды контактных зон.
23. Характеристика персонала контактных зон.
24. Организация технологического процесса обслуживания в контактных зонах.
25. Способы предотвращения конфликтов и модели разрешения конфликтных ситуаций в контактных зонах.
26. Характеристика предпродажного, послепродажного сервиса.
27. Проанализировать эффективность элементов сервисной деятельности.
28. Рассмотреть процесс создания и утверждения, структуру внутрифирменных Стандартов обслуживания клиентов.
29. Изучить механизм внедрения Стандартов в деятельность персонала.
30. Выявить условия, обеспечивающие качество сервисной деятельности (материально-технические, экономические, информационные, профессионализм работников и др.).

31. Охарактеризовать технологии эффективных продаж.
32. Привести пример использования технологии предотвращения конфликтов.
33. Описать содержание каждого этапа технологического цикла обслуживания клиентов.
34. Дать характеристику системы продвижения услуг.
35. Охарактеризовать не рекламные методы продвижения услуг.
36. Охарактеризовать методы стимулирования потребителей.

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. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. – ISBN 978-5-16-105613-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/760143>
3. 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>

-

8.2. Дополнительная учебная литература

4. Кузьмина, О.Г. Интегрированные маркетинговые коммуникации. Теория и практика рекламы [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.Г. Кузьмина, О.Ю. Посухова. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2018. - 187 с. - ISBN 978-5-369-01756-2 Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/953324>
5. 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>
6. 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>

8.3. Нормативные документы

7. 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
8. 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>
9. 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>.
10. 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 производственной 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
--------------------------------------	--

Практика проводится в организациях, деятельность которых соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемым в рамках ОПОП ВО.

Обучающиеся пользуются материально-технической базой организации, в которой проходят практику.

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.

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

Руководитель практики от института:
составляет рабочий график (план) проведения практики;
разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;

участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;

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 производственной практики;

оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

Руководитель практики от профильной организации:
согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;
предоставляет рабочие места обучающимся;
обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда; проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

Распределение обучающихся по предприятиям – базам практик выполняют руководители практик от кафедры при содействии менеджера по практике и трудоустройству студентов института.

Направление обучающихся на практику проводится на основании приказа директора института с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить практику по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям к содержанию 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.



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: производственная практика

Тип практики: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной 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)

Задание согласовано

Руководитель практики

от профильной организации _____

ФИО

(подпись)

«__» _____ 201__ г.

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ ПРОФИЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ О РАБОТЕ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ-ПРАКТИКАНТА

ФИО обучающегося

направления подготовки *43.03.01 Сервис*
направленность (профиль) «Сервис в торговле»
группа _____ курс _____ форма обучения _____

прошел(ла) производственную практику по получению профессиональных умений и опыта профессиональной 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-3 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия				
ОК-4 - способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия				
ОК-6 - способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права				
ОК-8 - готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий				

ОПК-2 - готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя				
ОПК-3 - готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств 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:

_____ Дополнительно об обучающемся сообщаем:

Рекомендуемая оценка по результатам практики _____

Дата «__» _____ 20__ г.

Подпись _____ руководителя практики от профильной организации _____ / должность, И.О. Фамилия

подпись, заверенная печатью

Приложение 3



Частное образовательное учреждение
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации

**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ**

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Совместный рабочий график (план)
проведения практики в профильной организации
на 201_ -201_ учебный год

Вид практики: производственная практика

Тип практики: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной 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
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
1	Подготовительный раздел: определение целей, задач, практики	- Инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего распорядка организации

2	Основной раздел: сбор, обработка и анализ организационно-управленческой и экономической информации о деятельности организации	1. Характеристика предприятия – базы практики. 2. Организация работы в контактной зоне с потребителем 3. Целевые группы потребителей и их психологические особенности 4. Технологии продвижения товаров и услуг 5. Определение сегмента рынка, предприятия и его конкурентные преимущества 6. Технологии эффективных продаж и предотвращения конфликтов 7. Характеристика предпродажного, послепродажного сервиса, сервисное обслуживание в процессе продажи
3	Заключительный раздел: описание, обобщение, оформление и защита отчета	– Подведение итогов и составление отчета: систематизация, анализ, обработка собранного в ходе практики материала. – Оформление индивидуального задания; – Разработка выводов и рекомендаций; – предоставление дневника, отчета; Выступление с докладом, защита отчета по практике

Руководитель практики
от института

ученая степень, должность

подпись

И.О. Фамилия

Руководитель практики
от профильной организации

подпись, заверенная печатью

И.О. Фамилия, должность

Дата согласования «__» _____ 20__ г.



Забайкальский институт
предпринимательства

СИБУПК

Приложение 4
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 ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ
УМЕНИЙ И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ 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*

Чита
20__