

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

Курс: 2, семестр : 4

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	4
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	3
2	Всего часов	108
3	Всего занятий в контактной форме, час.	2
4	Лекции, час.	0
5	Практические занятия, час.	0
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	0
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	
10	Самостоятельная работа, час.	106
11	Вид аттестации	ДЗ

Программа практики составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

ФГОС введен в действие приказом №1169 от 20.10.2015 г. , дата утверждения: 12.11.2015 г.

Место практики в структуре учебного плана: Блок 2, вариативная

Программа практики разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

Программа практики обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.ф.н. Загорская Л. М.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; в части следующих результатов обучения:
у2. уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде
Компетенция ФГОС: ОПК.1 способность 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; в части следующих результатов обучения:
з2. знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса
у1. уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области сервиса, полученную из разных источников
Компетенция ФГОС: ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; в части следующих результатов обучения:
з2. знать основные этапы сервисного обслуживания
Компетенция ФГОС: ОПК.3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; в части следующих результатов обучения:
з4. знать организационные аспекты деятельности сервисной организации
Компетенция ФГОС: ПК.11 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; в части следующих результатов обучения:
з2. знать специфику взаимодействия в контактной зоне между сервисодателем и клиентом при оказании различных видов услуг
у4. уметь формировать контактную зону
Компетенция ФГОС: ПК.3 готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; в части следующих результатов обучения:
у3. уметь обобщать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности

2. Содержание

2.1. Цель .

Основной целью учебной практики является закрепление и углубление теоретической подготовки студентов, приобретение ими практических навыков и компетенций, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности в социально-культурной сфере.

ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ:

1. дать студенту общее представление о социально-культурном обслуживании на предприятиях и в учреждениях сферы сервиса;
2. познакомить с особенностями планирования деятельности предприятий сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей;
3. приобретение практических навыков выполнения основных операций технологического процесса сервисной деятельности;
4. дать представление о технологиях социально-культурного обслуживания клиентов и особенностях работы с разными целевыми группами;
5. сбор материала о рынке социально-культурных услуг и практике организации мероприятий в сервисной организации для отчета по практике и курсовых работ.

2.2. Содержание основных этапов прохождения

Практика состоит из трех этапов.

- 1.Подготовительный.
- 2.Основной.
- 3.Итоговый.

В таблице 2.1 приведено содержание этапов прохождения практики в соответствии с результатами ее освоения и формами отчетности.

Таблица 2.1

Коды компетенций, формируемые результаты обучения	Содержание	Формы отчетности
<i>1.Подготовительный этап</i>		
ОПК.1.3-1.2 знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса ОПК.1.У1 уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области сервиса, полученную из разных источников ПК.3/НИ.У3 уметь обобщать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности	1.2.Составление перечня документов, которые необходимо изучить в процессе выполнения задания на практику 2. Пройти инструктаж по технике безопасности, общее ознакомление с базой практики.	Дневник практики

2.Основной этап		
ОК.4.У2 уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде ОПК.1.3-1.2 знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса ОПК.1.У1 уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области сервиса, полученную из разных источников ОПК.2.3-1.2 знать основные этапы сервисного обслуживания ОПК.3.3-1.4 знать организационные аспекты деятельности сервисной организации ПК.11/СР.3-1.2 знать специфику взаимодействия в контактной зоне между сервисодателем и клиентом при оказании различных видов услуг ПК.11/СР.У4 уметь формировать контактную зону ПК.3/НИ.У3 уметь обобщать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности	2.1. Краткая история развития предприятия, организации. Место организации на региональном или локальном рынке услуг, перечень конкурентов 2.2. Описание профиля деятельности предприятия социально-культурной сферы, его целей и задач. Характеристика организационной структуры, основных отделов с описанием их функций, количеством занятых сотрудников, графиком работы. 2.3.Изучение основных направлений деятельности организации и перечня основных и дополнительных услуг.Определение основных групп потребителей и их характеристика 2.4. Характеристика применяемых в деятельности организации основных социально-культурных технологий 2.5. Изучить технологию работы с клиентами: основные этапы обслуживания. 2.6. Ознакомиться со стандартами поведения и внешнего вида сотрудников данного предприятия, этические нормы и этикет в обслуживании клиентов 2.7. Характеристика методов продвижения и реализации культурного продукта или услуги. Анализ ценовой политики предприятия и используемые виды скидок 2.8. Описать используемые информационные системы при осуществлении деятельности организации социально-культурной сферы. 2.9. Описать мероприятия проводимых организацией социально-культурной сферы, организации массовых, групповых и индивидуальных программ, акций и услуг..Оценка степени удовлетворенности клиентов услугами организации, формы обратной связи.	Дневник практики Отчет по практике

3.Итоговый этап		
ОК.4.У2 уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде ОПК.1.3-1.2 знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса ОПК.1.У1 уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области сервиса, полученную из разных источников ОПК.2.3-1.2 знать основные этапы сервисного обслуживания ОПК.3.3-1.4 знать организационные аспекты деятельности сервисной организации ПК.11/СР.3-1.2 знать специфику взаимодействия в контактной зоне между сервисодателем и клиентом при оказании различных видов услуг ПК.11/СР.У4 уметь формировать контактную зону ПК.3/НИ.У3 уметь обобщать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности	3.2. Итоговая защита учебной практики 3.1. Подготовка отчета по практике	Дневник практики Отзыв руководителя от организации Отчет по практике

2.3 Индивидуальные задания на практику

Во время учебной практики: практики по получению первичных профессиональных умений и навыков студент выполняет индивидуальное задание, согласованное с руководителем практики от организации. Индивидуальное задание включает вопросы, подлежащие изучению на каждом из трех этапов практики: подготовительном, основном и итоговом. Примерная форма индивидуального задания приведена в Приложении.

3. Организация

3.1 Место в структуре образовательной программы

Наименование практики: Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Способ проведения: стационарная

Форма проведения: непрерывная

3.2 Место проведения практики

Освоение программы практики базируется на дисциплинах профессионального профиля, изученных студентами на 1 и 2 курсах в высшем профессиональном учебном заведении. Места проведения учебной практики: практика организуется и проводится на предприятиях социально-культурного сервиса: культурно-досуговых учреждениях: музеях, театрах, детско-юношеских и молодежных центрах, клубных формированиях, этнокультурных центрах, а также предприятиях в рамках выставочно-ярмарочной деятельности, праздничных и event-агентствах, предприятиях в системе дополнительного образования, спортивно-оздоровительных центрах, в фитнес клубах, организациях индустрии развлечений и других сервисных организациях, предоставляющих широкий спектр услуг по организации всех видов досуга и рекреации.

3.3 Руководство практикой

Организацию и проведение практики осуществляет кафедра, отвечающая за подготовку специалистов по соответствующей образовательной программе. Для руководства практикой студентов назначается руководитель практики от организации и руководитель практики от университета. Назначение руководителя практики от организации оформляется соответствующим распорядительным документом по организации, назначение руководителя практики от университета производится приказом. Руководитель от организации разрабатывает индивидуальное задание, инструктирует практиканта и наблюдает за качеством его работы, проверяет систематическое ведение дневника и дает характеристику студенту, проходящему практику.

3.4 Порядок направления студентов на практику

Направление студентов на практику и назначение руководителя практики от университета оформляется приказом по университету с указанием конкретных сроков прохождения практики. Практика в организациях осуществляется на основе договоров, в соответствии с которыми указанные организации обязуются предоставить места для прохождения практики студентов.

4. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

4.1 Основная литература

1. Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2012. - 290, [1] с.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000174484
2. Назаркина В. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000184887. - Загл. с экрана.
3. Загорская Л. М. Теория и практика социально-культурного сервиса : учебное пособие / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2013. - 76, [1] с.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000182221
4. Загорская Л. М. Маркетинг услуг : учебное пособие / Л. М. Загорская, В. А. Назаркина; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2017
5. Ивлев С. В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма : учебное пособие / С. В. Ивлев ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2009. - 54, [1] с. : табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000089702
6. Ивлев С. В. Административно-правовое регулирование в сервисе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов 1 курса направления 100100 «Сервис»] / С. В. Ивлев ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000202804. - Загл. с экрана.
7. Стребкова Л. Н. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000219426. - Загл. с экрана.

8. Организация досуговых мероприятий : учебник / [Б. В. Куприянов и др.] ; под ред. Б. В. Куприянова. - Москва, 2017. - 283, [1] с.
9. Назаркина В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2015. - 102, [2] с. : ил., табл.
10. Малетин С. С. История сервиса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000221882. - Загл. с экрана.
11. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/23520. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.

4.2 Дополнительная литература

1. Лойко О. Т. Сервисная деятельность : [учебное пособие для вузов по специальностям и направлениям "Сфера обслуживания"] / О. Т. Лойко. - М., 2008. - 303, [1] с. : ил., табл.
2. Назаркина В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. В. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2014. - 98, [1] с. : ил., табл. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208141
3. Малетин С. С. Человек и его потребности. Тема «Общество потребления» [Электронный ресурс] : конспект лекций / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215071. - Загл. с экрана.
4. Малетин С. С. Человек и его потребности. Тема «Формирование потребностей» [Электронный ресурс] : конспект лекций / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000215177. - Загл. с экрана.
5. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
6. Методология социально-культурной деятельности и современные социокультурные практики/АндрееваА.В., ЖуковскаяЛ.Н., КостылевС.В. и др. - Краснояр.: СФУ, 2014. - 128 с.: ISBN 978-5-7638-3130-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.

4.3 Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. Николенко П. Г. Инфраструктура рынка услуг и сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Нижний Новгород : Институт пищевых технологий и дизайна, 2016. — 226 с. - Режим доступа: <http://www.twirpx.com/file/2034443/>. - Загл. с экрана.
3. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
4. Рябков В. М. Социально-культурная деятельность: теория, история, историография: монохрестоматия [Электронный ресурс] / В. М. Рябков. — Челябинск : Челяб. гос. акад. культуры и искусств, 2011. — 584 с. — Режим доступа : <https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwjWqs6h1OLJAhWJ8nIKHRd8AQwQFggBMAA&url=http%3A%2F%2Frucont.ru%2Ffile.ashx%3Fguid%3D1c998175-a2ad-4dbd-9457-06b0310c7628&usq=AFQjCNEtmpM7lVxDx-YhjRJQ5u3nM7S19Q&sig2=JkQg7bL6yy19OKSFM1XQQ&bvm=bv.110151844,d.bGg>. — Загл. с экрана.
5. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
6. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
7. :

4.4 Методическое обеспечение

1. Организация практики обучающихся Новосибирского государственного технического университета : методическое руководство / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: Ю. В. Никитин, Т. Ю. Сурнина]. - Новосибирск, 2016. - 17, [5] с. : табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234041
2. Воротникова Е. Ю. Музеология [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Е. Ю. Воротникова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2009]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000183283. - Загл. с экрана.

5. Перечень информационных технологий и ресурсов, используемых при проведении

5.1 Информационные технологии

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Windows

5.2 Информационные ресурсы

- 1 :
- 2 ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
- 3 ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>
- 4 ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
- 5 ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>

6. Материально-техническое обеспечение

Материально-техническая база, необходимая для проведения практики, должна обеспечивать возможность выполнения заданий на практику.

7. Порядок аттестации

Формой аттестации по практике является дифференцированный зачет.

В ходе прохождения практики студентом ведется дневник практики, по окончании составляется отчет.

Руководитель практики от организации готовит отзыв о выполнении студентом программы практики и индивидуального задания на основе представленных студентом дневника и отчета. Оценка по практике выставляется на основании представленных студентом отчетных документов и защиты отчета по практике. Критерии и правила оценки по практике приведены в фонде оценочных средств.

Индивидуальное задание на учебную практику: практику по получению первичных профессиональных умений и навыков

Студент группы _____ гр. _____

Место прохождения практики музей города
Новосибирска

Задачи практики: 1. Ознакомиться с деятельностью сервисного предприятия и его ролью в сфере услуг на уровне города
2. Сбор и накопление информации для подготовки отчета по практике и других работ в ходе учебного процесса (контрольные, расчетно-графические, курсовые, выпускные квалификационные работы бакалавров).
3. Практическая работа под руководством штатных сотрудников предприятия.
4. Подготовка и составление отчета о прохождении производственной практики (результаты прохождения практики).

Вопросы, подлежащие изучению

На подготовительном этапе:

1. Изучить зарубежный и отечественный опыт деятельности организаций социально-культурной сферы
2. Ознакомиться с документацией, необходимой для прохождения практики.....

На основном этапе:

3. Изучить процесс обслуживания потребителей, его основные формы, методы и правила обслуживания в музее
4. Изучить экскурсионные программы, предлагаемые музеем
5. Оценить традиционные и новые услуги, предлагаемые музеем для посетителей
6. Ознакомиться с требованиями к работе экскурсоводов, организаторов досуга, маркетологов и других служб музея.
7. Изучите проектную деятельность культурно-досугового учреждения (описать реализуемые проекты)
8. Изучите участие в городских, региональных или национальных (международных) программах и мероприятиях
9. Ознакомьтесь с используемыми технологиями в Музее города.
10. Оцените информационные технологии в работе Музея.

На итоговом этапе:

11. Оформление отчета по практике
12. Защита отчета по практике

Ожидаемые результаты практики:

На основе проведенного анализа сервисной организации и ее услугах, возможно получение следующих результатов:

- 1) Знакомство с технологиями и методами работы с разными категориями посетителей музея

- 2) Выявление проблем в процессе деятельности организации по предоставлению досуговых услуг и разработка предложений по их решению
- 3) Составление паспорта культурной услуги (на примере музейного мероприятия)

Задание выдал: _____ ФИО руководителя практики от НГТУ

_____ ФИО руководителя практики от профильной
организации

Задание принято к исполнению: _____ «__» _____ 201_ г.

(подпись студента)

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств по практике

Обобщенная структура фонда оценочных средств по практике приведена в Таблице 1.

Таблица 1

Формируемые компетенции	Признаки сформированности компетенций	Контролирующие мероприятия (формы отчетности)
ОК.4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.	у2. уметь адаптироваться в профессиональном коллективе, выстраивать партнерские отношения в социально-трудовой сфере, работать в команде.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике
ОПК.1 способность 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.	з2. знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике

ОПК.1.	у1. уметь самостоятельно анализировать и обрабатывать информацию в области сервиса, полученную из разных источников.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике
ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	з2. знать основные этапы сервисного обслуживания.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике
ОПК.3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	з4. знать организационные аспекты деятельности сервисной организации.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике

ПК.11/СР готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.	з2. знать специфику взаимодействия в контактной зоне между сервисодателем и клиентом при оказании различных видов услуг.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике
ПК.11/СР.	у4. уметь формировать контактную зону.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике
ПК.3/НИ готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.	у3. уметь обобщать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках практики

Промежуточной аттестацией по практике является дифференцированный зачет. Общая оценка выставляется по совокупности оценок представленных отчетных форм (дневник прохождения практики, отчет по практике, отзыв руководителя практики от организации) и оценки за устную защиту отчета по практике. Требования к оформлению отчетных форм и задания для устной защиты отчета по практике приведены в паспорте зачета по практике.

На основании общей оценки прохождения студентом практики можно сделать вывод о сформированности заявленных компетенций на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций в рамках практики:

- **Продвинутый.** Уровень выполнения задания на практику отвечает всем требованиям, теоретические знания полные, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой задачи выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.
- **Базовый.** Уровень выполнения задания отвечает всем основным требованиям, теоретические знания полные, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой задачи выполнены, качество выполнения ни одной из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных задач, возможно, содержат ошибки.
- **Пороговый.** Уровень выполнения задания отвечает большинству основных требований, теоретические знания не достаточно полные, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой задач выполнено, некоторые выполнены с ошибками.
- **Ниже порогового.** Уровень выполнения задания не отвечает основным требованиям, теоретические знания не достаточно полные, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы частично или не сформированы, не все предусмотренные программой задачи выполнены, некоторые выполнены с серьезными ошибками.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

ПАСПОРТ
ЗАЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

Наименование практики

1. Состав комплекта отчетной документации по практике

В комплект отчетной документации по практике входят следующие документы.

- 1) Дневник прохождения практики,
- 2) Отчет по практике,
- 3) Отзыв руководителя о прохождении практики студентом.

1.1. Требования к оформлению и структуре дневника прохождения практики

Примерная (рекомендованная) форма дневника по прохождению практики приведена в Приложении 1. Титульный лист дневника оформляется аналогично титульному листу отчета по практике. Дневник практики должен вестись студентом на протяжении всего периода прохождения практики. В дневнике отражаются основные этапы прохождения практики, фиксируется выполнение элементов задания на практику. Дневник подписывается руководителем практики от НГТУ и руководителем от организации, на базе которой организована практика.

1.2. Требования к оформлению и структуре отчета по практике

Отчет по практике должен включать:

- содержание (перечень разделов);
- введение;
- основную часть, включающую литературный обзор, и (или) практическую часть, выводы;
- список использованных источников;
- приложения (при наличии).

Основная часть отчета по учебной практике: практике по получению первичных профессиональных умений и навыков содержит следующие разделы:

№ пп	Структурный элемент отчета	Содержание
1	Введение	Наименование и реквизиты организации (наименование с указанием организационно-правовой формы, юридического адреса, регистрационных данных); ведомственная принадлежность, основные направления деятельности, руководство, инвесторы, спонсоры.
2	Раздел 1	Характеристика деятельности студента в период прохождения учебной практики 1.1 Полная характеристика выполняемых должностных обязанностей. 1.2 Характеристика структурного подразделения, в котором проходила практика, определение его места в общей структуре организации. 1.3 Степень организационной и финансовой ответственности и самостоятельности при выполнении работы. 1.4 Элементы научной и учебной работы, используемые в практической деятельности.
3	Раздел 2	Характеристика основных направлений деятельности предприятия 2.1. Краткая история развития предприятия, организации 2.2. Место организации на региональном или локальном рынке услуг, перечень конкурентов 2.3. Описание профиля деятельности предприятия социально-культурной сферы, его целей и задач 2.4. Характеристика организационной структуры, основных отделов с описанием их функций, количеством занятых сотрудников, графиком работы. 2.5. Изучение основных направлений деятельности организации и перечня основных и дополнительных услуг. 2.6. Определение основных групп потребителей и их характеристика 2.7. Характеристика применяемых в деятельности организации основных социально-культурных технологий 2.8. Технология работы с клиентами: основные этапы обслуживания. 2.9. Стандарты поведения и внешнего вида сотрудников данного предприятия, этические нормы и этикет в обслуживании клиентов 2.10. Характеристика методов продвижения и реализации культурного продукта или услуги 2.11. Анализ ценовой политики предприятия и используемые виды скидок 2.12. Описание используемых информационных систем при осуществлении деятельности организации социально-культурной сферы. 2.13. Описание фирменного стиля предприятия социально-культурной сферы, внешних условий его деятельности.
4	Раздел 3	Описание практической работы, в которой студент принимал участие 3.1. Характеристика мероприятий проводимых организацией социально-культурной сферы 3.2. Описание организации массовых, групповых и индивидуальных программ, акций и услуг 3.3. Оценка степени удовлетворенности клиентов услугами организации, формы обратной связи

		3.4. Характеристика проблем и трудностей в деятельности предприятия в целом и того подразделения, где студент проходил практику
5	Заключение	Заключение должно содержать основные выводы по результатам прохождения учебной практики и соответствовать содержанию отчета по практике.
6	Приложения	В данный структурный элемент отчета по практике включаются копии документов, полученные в организации (прайс-листы, договоры, сертификаты, дипломы, программы мероприятий и т.д. В приложение могут быть вынесены объемные таблицы и документы из 2-3 разделов, с указанием конкретного приложения в тексте отчета

Титульный лист отчета оформляется по образцу, приведенному в Приложении 2.

2.3.Отзыв руководителя от организации

Отзыв руководителя от организации, в которой проводится практика, дается на основании оценки практической деятельности студента, анализа отчета по практике. Руководитель от организации в отзыве дает характеристику степени выполнения задания на практику, профессиональным качествам практиканта, а также дает рекомендации по оценке практики в целом.

3. Защита отчета по практике

Защита отчета по практике проводится в форме устного собеседования по вопросам (заданиям), представленным в комплекте.

Комплект вопросов (заданий) для защиты отчета по практике

- 1 Дайте характеристику сервисной организации, в которой вы проходили учебную практику.
- 2 Какие цели и задачи у данной организации?
- 3 Назовите основные направления, виды и формы деятельности сервисной организации
- 4 Каковы целевые аудитории в работе сервисной организации и подразделения, где вы проходили практику?
- 5 Опишите технологию работы персонала организации с клиентами, посетителями, целевой аудиторией. Какие Вы выявили особенности, недостатки?
- 6 С какими проблемами в последнее время сталкивается организации при оказании услуг потребителям? Каковы причины данных проблем?
- 7 Каковы на ваш взгляд, пути решения проблем организации?
- 8 Какие услуги массового, группового спроса предлагает данная организация?
- 9 Есть ли услуги уникальные, малораспространенные, инновационные? Дайте им характеристику.
- 10 Дайте анонс проводимых данной организацией программ и мероприятий за текущий период
- 11 Составьте паспорт культурной (или досуговой) услуги
- 12 Дайте характеристику организационной структуре и назовите функции основных ее элементов
- 13 Каким образом осуществляется маркетинг в данной организации, какие рекламные технологии используются активно для продвижения своих услуг?
14. Какая работа за этот период была Вами проделана, в чем состояли Ваши обязанности?
- 15.Какие умения и навыки вы приобрели за период прохождения учебной практики?
- 16.Какие трудности у вас возникли за период прохождения учебной практики?
- 17.Изменились ли ваши взгляды на избранную вами профессию за период прохождения практики?
- 18.Ваши предложения по улучшению деятельности сервисной организации

Критерии оценки

На основании представленного комплекта отчетной документации по практике и устной защиты отчета студенту выставляется оценка в соответствии с приведенными далее критериями.

4. Критерии и шкалы оценки практики

Критерии и соответствующие им шкалы оценки по практике приведены в таблице 2.

Таблица 2

Критерии оценки	Диапазон баллов	Традиционная оценка
– дневник практики свидетельствует о выполнении задания на практику полностью; – содержание отчета соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в полном объеме;	87-100	Отлично

– содержание индивидуального задания раскрыто полностью; – не нарушены сроки сдачи отчета; – текст оформлен в соответствии с требованиями нормативных документов, прослеживается структура и грамотное изложение материала; отзыв руководителя от организации не имеет замечаний, рекомендуемая оценка «Отлично»; – во время устной защиты отчета студент аргументировано и верно ответил на поставленные вопросы; достаточно полно владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация, полученная в ходе прохождения практики, позволяет студенту точно сформулировать проблемы в деятельности и определить пути развития объекта;		
– дневник практики свидетельствует о выполнении основной части задания на практику; – содержание отчета соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в полном объеме с небольшими замечаниями по разделам; – содержание индивидуального задания раскрыто в полном объеме; – не нарушены сроки сдачи отчета; – текст оформлен в соответствии с требованиями нормативных документов, структурирован; – отзыв руководителя от организации не имеет принципиальных замечаний, рекомендуемая оценка «Хорошо», «Отлично»; – во время устной защиты отчета студент в целом, верно ответил на поставленные вопросы, но с небольшими недочетами; достаточно полно владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация, полученная в ходе прохождения практики позволяет студенту сформулировать проблемы в деятельности и определить пути развития объекта	73-86	Хорошо
– дневник практики свидетельствует о выполнении основной части задания на практику; – содержание отчета соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в достаточном объеме; – содержание индивидуального задания раскрыто не полностью; – текст оформлен с нарушением требований нормативных документов; – возможны нарушения сроков сдачи отчета; – отзыв руководителя от организации содержит не более двух принципиальных замечаний, рекомендуемая оценка за практику «Удовлетворительно», «Хорошо»; – во время устной защиты отчета студент в целом, верно ответил на поставленные вопросы, но с большими недочетами; не достаточно полно владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация, полученная в ходе прохождения практики позволяет студенту лишь приблизительно сформулировать	50-72	удовлетворительно

проблемы в деятельности и определить пути развития объекта		
– дневник практики не заполнен или заполнен недостаточно, что не позволяет сделать вывод о выполнении задания на практику; – содержание отчета не соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в недостаточном объеме; – содержание индивидуального задания раскрыто не полностью или не раскрыто совсем; – текст оформлен с нарушением требований нормативных документов; – возможны нарушения сроков сдачи отчета; – отзыв руководителя от организации содержит более двух принципиальных замечаний, рекомендуемая оценка за практику «Неудовлетворительно»; – во время устной защиты отчета студент неверно ответил на поставленные вопросы или верно, но с большими недочетами; не владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация полученная в ходе прохождения практики не позволяет студенту правильно сформулировать проблемы в деятельности и определить пути развития объекта	0-49	неудовлетворительно

Составитель _____ Загорская Л.М. доцент кафедры маркетинга и сервиса
(подпись)

« ____ » _____ г.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Наименование практики: Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Студент _____
(Ф.И.О.)

Группа _____

Факультет _____

Индивидуальное задание на практику (заполняет руководитель от НГТУ)

Задачи практики:

Вопросы, подлежащие изучению

На подготовительном этапе:

- 1) Знакомство с правилами внутреннего распорядка подразделения/организации прохождения практики и правилами по охране труда, установленными для рабочего места
- 2) Составление перечня документов, которые необходимо изучить в процессе выполнения задания по практике

На основном этапе:

- 3) Знакомство с целевым назначением оборудования подразделения (лаборатории)
- 4) Знакомство с целевым назначением оборудования, используемого на рабочем месте практиканта
- 5) Знакомство с методами исследования, используемыми в подразделении (лаборатории)
- 6)

На итоговом этапе:

- 7) Оформление отчета по практике
- 8) Защита отчета по практике

Ожидаемые результаты практики:

Знакомство с методами исследования проблем в области

Календарный график выполнения задания на практику

Дата	Наименование работ	Отметка руководителя о выполнении задания

Студент группы _____

ФИО _____ Подпись _____

Дата

Руководитель практики:

От НГТУ:

_____ Подпись _____
(должность) (Ф.И.О.)

От профильной организации:

_____ Подпись _____
(должность) (Ф.И.О.)

Образец титульного листа отчета

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ

Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и
навыков
(наименование практики в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Выполнил:

Студент

(Ф.И.О.)

Группа _____

Факультет _____

подпись

«__» _____ 20__ г.

Проверил:

Руководитель от НГТУ

(Ф.И.О.)

Балл: _____, ECTS _____,

Оценка _____

«отлично», «хорошо», «удовлетворительно»,
«неуд.»

подпись

«__» _____ 20__ г.

