

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

Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

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

Курс: 3, семестр : 6

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	6
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	4
2	Всего часов	144
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.	142
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: ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; в части следующих результатов обучения:
у3. уметь разрабатывать и совершенствовать сервисные технологии с учетом требований потребителей
у5. уметь применять необходимый технологический инструментарий к сервисному обслуживанию потребителей
Компетенция ФГОС: ПК.10 готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; в части следующих результатов обучения:
з1. знать методы оценки качества услуг
у2. уметь использовать методы оценки и диагностики объектов сервиса
Компетенция ФГОС: ПК.2 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; в части следующих результатов обучения:
у2. уметь разрабатывать планы деятельности организации и механизмы реализации
Компетенция ФГОС: ПК.4 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; в части следующих результатов обучения:
у5. уметь проводить исследования потребителей для разработки стратегии и тактики сервисной организации

2. Содержание

2.1. Цель .

Цель производственной практики: практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности является закрепление знаний, полученных в процессе изучения дисциплин, приобретение профессиональных умений и навыков управления и организации деятельности организаций в сфере социально-культурного сервиса. Производственная практика позволит студенту приобрести навыки самостоятельного анализа прогрессивных форм обслуживания клиентов.

Задачи производственной практики

"изучение деятельности сервисных организаций;

"приобретение необходимых практических умений и навыков;

"изучение влияния факторов макро и микроокружения на деятельность организации;

"анализ приоритетных направлений развития социально-культурной деятельности.

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>		
ПК.10/СР.У2 уметь использовать методы оценки и диагностики объектов сервиса	1.1. Знакомство с правилами внутреннего распорядка подразделения/организации прохождения практики и правилами по охране труда, установленными для рабочего места 1.2. Составление перечня документов, которые необходимо изучить в процессе выполнения задания по практике 1.3.Определение: наименование и реквизиты организации (наименование с указанием организационно-правовой формы, юридического адреса, регистрационных данных); отраслевая принадлежность, основные направления деятельности, руководство, инвесторы.	Дневник практики Отчет по практике

2.Основной этап		
ОПК.2.У3 уметь разрабатывать и совершенствовать сервисные технологии с учетом требований потребителей ОПК.2.У5 уметь применять необходимый технологический инструментарий к сервисному обслуживанию потребителей ПК.10/СР.3-1.1 знать методы оценки качества услуг ПК.10/СР.У2 уметь использовать методы оценки и диагностики объектов сервиса ПК.2/ОУП.У2 уметь разрабатывать планы деятельности организации и механизмы реализации ПК.4/НИ.У5 уметь проводить исследования потребителей для разработки стратегии и тактики сервисной организации	2.1. Описание профиля деятельности предприятия социально-культурной сферы, масштаба деятельности, специализации, организационной структуры, основных отделов с описанием их функций, количеством занятых сотрудников, графиком работы. Привлечение специалистов со стороны на условиях договора. Миссия предприятия на рынке социально-культурных услуг. 2.6. Изучение культуры поведения персонала, этических норм и этикета в обслуживании клиентов.Описание системы мотивации и стимулирования персонала предприятия социально-культурной сферы. 2.2. Изучение перечня основных, дополнительных услуг организации и ценовой политики на услуги. 2.3. Подробная характеристика применяемых в деятельности организации социально-культурных технологий и их особенностей в работе с целевыми группами. Технология работы с клиентами: основные этапы обслуживания. 2.4. Знакомство с формами участия организации в программах и основных мероприятиях городского, регионального, федерального уровней (выставки, региональные, областные и федеральные фестивали, форумы, смотры, конкурсы и т.д.) их цели и задачи; 2.5. Изучение технологии проведения массовых, групповых и индивидуальных мероприятий. Оценка социальной эффективности деятельности учреждения культурно-досуговой сферы. 2.7.Перечень используемых методов исследования рынка социально-культурных услуг, а также методов продвижения и реализации культурного продукта или услуги 2.8. Описание используемых информационных систем и профессиональных программ при осуществлении деятельности организации социально-культурной сферы.Описание фирменного стиля предприятия социально-культурной сферы.	Дневник практики Отчет по практике

	2.9. Анализ факторов макро и микроокружения предприятия социально-культурной сферы	
3.Итоговый этап		
ОПК.2.У3 уметь разрабатывать и совершенствовать сервисные технологии с учетом требований потребителей ОПК.2.У5 уметь применять необходимый технологический инструментарий к сервисному обслуживанию потребителей ПК.10/СР.3-1.1 знать методы оценки качества услуг ПК.10/СР.У2 уметь использовать методы оценки и диагностики объектов сервиса ПК.2/ОУП.У2 уметь разрабатывать планы деятельности организации и механизмы реализации ПК.4/НИ.У5 уметь проводить исследования потребителей для разработки стратегии и тактики сервисной организации	3.1.Оформление отчета по практике 3.2. Защита отчета по практике	Дневник практики Отзыв руководителя от организации Отчет по практике

2.3 Индивидуальные задания на практику

Во время производственной практики: практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности 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: Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Способ проведения: стационарная

Форма проведения: непрерывная

3.2 Место проведения практики

Производственная 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.

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. Асанова И. М. Организация культурно-досуговой деятельности : учебник [для вузов по направлению "Сервис"] / И. М. Асанова, С. О. Дерябина. - М., 2011. - 191, [1] с.
2. 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
3. Загорская Л. М. Теория и практика социально-культурного сервиса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000187545. - Загл. с экрана.
4. Загорская Л. М. Маркетинг услуг : учебное пособие / Л. М. Загорская, В. А. Назаркина; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2017
5. 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
6. 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
7. Лойко О. Т. Сервисная деятельность : [учебное пособие по специальности "Сфера обслуживания"] / О. Т. Лойко. - М., 2010. - 303, [1] с. : ил.
8. 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.

9. Назаркина В. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов направления 100100 Сервис] / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000190385. - Загл. с экрана.

10. Организация досуговых мероприятий : учебник / [Б. В. Куприянов и др.] ; под ред. Б. В. Куприянова. - Москва, 2017. - 283, [1] с.

4.2 Дополнительная литература

1. Менеджмент в сфере культуры и искусства: Учебное пособие / М.П. Переверзев, Т.В. Косцов; Под ред. М.П. Переверзева. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 192 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-002862-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.

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. Пищулов В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : [учебное пособие по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"] / В. М. Пищулов. - М., 2010. - 238, [1] с.

4. Романович Ж. А. Сервисная деятельность : учебник для вузов по специальности "Сервис" / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - М., 2006. - 282, [1] с.

4.3 Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>

2. Валиахметова Л. З. Молодежные досуговые центры. История развития [Электронный ресурс] / Л. З. Валиахметова // Архитектон: известия вузов. – 2004. – № 6. – Режим доступа : http://archvuz.ru/2004_1/25. – Загл. с экрана.

3. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>

4. Новикова Г. Н. Технологические основы социокультурной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Г. Н. Новикова. - 3-е изд., испр. и доп. - Москва : МГУКИ, 2010. - 158 с. - Режим доступа: <http://www.twirpx.com/file/595946/>. - Загл. с экрана.

5. Марков А. П. Основы социокультурного проектирования [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. П. Марков , Г. М. Бирженюк. - Санкт-Петербург : издательство Санкт-Петербургского гуманитарного университета профсоюзов, 1997. - 260 с. - Режим доступа: <http://www.twirpx.com/file/86382/>. - Загл. с экрана.

6. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>

7. ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>

8. :

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. Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186363. - Загл. с экрана.

3. Загорская Л. М. Культурно-творческие технологии [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230404. - Загл. с экрана.

4. Загорская Л. М. Организация культурно-досуговой деятельности [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000233291. - Загл. с экрана.
5. Чекмарева Г. В. Сервисная деятельность : учебно-методическое пособие / Г. В. Чекмарева; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 37, [2] с. : ил.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000164015
6. 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.

5. Перечень информационных технологий и ресурсов, используемых при проведении

5.1 Информационные технологии

- 1 Microsoft Windows
- 2 Microsoft Office

5.2 Информационные ресурсы

- 1 :
- 2 ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
- 3 ЭБС "Znaniium.com" : <http://znaniium.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 производственную (преддипломная) практику: практику по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Студент группы _____ гр. _____

Место прохождения практики: МБУ Молодежный центр «Звездный»

Задачи практики:

- 1) Изучить макро и микроокружение организации, конкурентные позиции организации на рынке услуг досуговых организаций в г.Новосибирске
- 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) Знакомство с правилами внутреннего распорядка 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 видами, направлениями деятельности организации, основными/дополнительными, платными/бесплатными видами услуг
- 4) Изучение кадрового состава, его основных функций, договорных условий по работе со штатом
- 5) Изучение влияния факторов конкурентной среды на деятельность организации
- 6) Изучение технологий организации мероприятий для разных целевых групп
- 7) Изучение степени удовлетворенности клиентов услугами организациями
- 8) Диагностика основных проблем деятельности организации

На итоговом этапе:

- 9) Оформление отчета по практике
- 10) Защита отчета по практике

Ожидаемые результаты практики:

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

- 1) Знакомство с методами исследования проблем в области использования творческих технологий
- 2) Выявление проблем в процессе деятельности организации по предоставлению досуговых услуг

3) Разработка практических рекомендаций по внедрению творческих технологий в практику
Молодежного центра

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)
ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.	у3. уметь разрабатывать и совершенствовать сервисные технологии с учетом требований потребителей.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике(введение; практическая часть в соответствии с требованиями к содержанию практики и с заданием на практику;)
ОПК.2.	у5. уметь применять необходимый технологический инструментарий к сервисному обслуживанию потребителей.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике(введение; практическая часть в соответствии с требованиями к содержанию практики и с заданием на практику;)

ПК.10/СР готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.	з1. знать методы оценки качества услуг.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике (введение; практическая часть в соответствии с требованиями к содержанию практики и с заданием на практику;)
ПК.10/СР.	у2. уметь использовать методы оценки и диагностики объектов сервиса.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике (введение; практическая часть в соответствии с требованиями к содержанию практики и с заданием на практику;)
ПК.2/ОУП готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.	у2. уметь разрабатывать планы деятельности организации и механизмы реализации.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике (введение; практическая часть в соответствии с требованиями к содержанию практики и с заданием на практику;)

ПК.4/НИ готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.	у5. уметь проводить исследования потребителей для разработки стратегии и тактики сервисной организации.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике(введение; практическая часть в соответствии с требованиями к содержанию практики и с заданием на практику;)
--	--	--

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, в том числе, описание эксперимента при его наличии;
- выводы;
- список использованных источников;
- приложения (при наличии).

Основная часть отчета по производственной практике: практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности 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 производственной (преддипломной) 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 и анализ деятельности организации 2.1. Описание профиля деятельности предприятия социально-культурной сферы, масштаба деятельности, специализации, организационной структуры, основных отделов с описанием их функций, количеством занятых сотрудников, графиком работы. Привлечение специалистов со стороны на условиях договора. Миссия предприятия на рынке социально-культурных услуг. 2.2. Изучение перечня основных и дополнительных услуг организации и ценовой политики на услуги. 2.3. Знакомство с формами участия в программах и основных мероприятиях городского, регионального, федерального уровней (выставки, региональные, областные и федеральные фестивали, форумы, смотры, конкурсы и т.д.) их цели и задачи; 2.4. Подробная характеристика применяемых в деятельности организации социально-культурных технологий и их особенностей в работе с целевыми группами. 2.5. Технология работы с клиентами: основные этапы обслуживания. 2.6. Технологии проведения массовых, групповых и индивидуальных мероприятий. 2.7. Оценка социальной эффективности деятельности учреждения культурно-досуговой сферы. 2.8. Культура поведения персонала, этические нормы и этикет в обслуживании клиентов 2.9. Перечень используемых методов исследования рынка социально-культурных услуг, а также методов продвижения и реализации культурного продукта или услуги 2.10. Описание используемых информационных систем и профессиональных программ при осуществлении деятельности организации социально-культурной сферы. 2.11. Описание системы мотивации и стимулирования персонала предприятия социально-культурной сферы. 2.12. Описание фирменного стиля предприятия социально-культурной сферы
4	Раздел 3	Анализ факторов внешнего окружения и внутреннего потенциала организации, определение направлений развития

		3.1 Анализ факторов макроокружения организации (PEST-анализ макроокружения). 3.2 Анализ факторов микроокружения организации (Модель пяти сил конкуренции М. Портера). 3.3 Анализ внутреннего потенциала организации (SNW-анализ). 3.4 Определение перспектив развития организации (стратегический SWOT-анализ). Выводы по материалам анализа
5	Заключение	Заключение должно содержать основные выводы по результатам прохождения производственной 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.

1.3.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.

2. 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 краткую характеристику организации, ее основным видам деятельности, и оказываемым услугам.
2. Опишите организационную структуру управления в организации.
3. Дайте оценку деятельности организации на рынке услуг социально-культурной сферы. Какую роль она играет в локальных процессах?
4. Опишите технологию работы персонала организации с клиентами, посетителями, целевой аудиторией. Какие Вы выявили особенности, недостатки?
5. С какими проблемами в последнее время сталкивается организации при оказании услуг потребителям? Каковы причины данных проблем?
6. Каковы на ваш взгляд, пути решения проблем организации?
7. Назовите основных конкурентов организации. Какие Вы выявили сильные и слабые стороны организации и ее конкурентов?
8. Какие маркетинговые инструменты использует организация для изучения внешней среды?
9. Какие инструменты использует организация для продвижения своих услуг на рынке?
10. Дайте общую оценку качеству обслуживания в организации? Как Вы получили данную информацию?
11. Существуют ли в организации внутренние стандарты обслуживания? Есть ли этический кодекс?
12. Каков уровень квалификации персонала в организации: есть ли необходимость повышать квалификацию персонала? Какими способами?
13. Оцените степень влияния факторов макро и микроокружения на деятельность организации.
14. Какие социально-культурные технологии используются в организации в работе с посетителями культурно-досуговых учреждений? Каковы методы работы с разными целевыми группами?
15. Назовите основные группы потребителей организации. Существуют ли особенности оказания им культурно-досуговых услуг?
16. Какие новые услуги, программы, проекты реализованы за последний год?
17. В каких программах, мероприятиях, выставках регионального или локального уровня принимала участие сервисная организация?
18. Назовите основные направления развития организации, которые позволят улучшить ей свое положение на рынке услуг. Каковы перспективные направления деятельности?

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

3. 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; – 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;	87-100	Отлично
– 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	73-86	Хорошо

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 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 проблемы в деятельности и определить пути развития объекта;	50-72	удовлетворительно
– 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

«_____» _____ Г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

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

Кафедра маркетинга и сервиса

ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Наименование практики: производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

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

Производственная практика:

практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
(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.