

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор –
проректор по учебной работе

Н.Г. Кузнецов

«01» июня 2018 г.



Программа практики

Производственная практика (преддипломная)

Направление подготовки

43.03.01 "Сервис"

Уровень образования



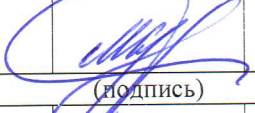

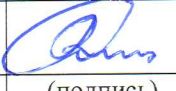
бакалавриат

Ростов-на-Дону
2018 г.

Программа производственной практики (преддипломной) составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 "Сервис" № 1169 от 20.10.2015г. и на основании учебного плана подготовки бакалавра по направлению 43.03.01 "Сервис", одобренного Ученым советом вуза 27.03.2018 г. протокол № 10.

Кафедра *антикризисного и корпоративного управления*

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц, продолжительность – 4 недели, 216 академических часов.

АВТОР (Ы) к.э.н., доцент (ученая степень, звание, должность)	 (подпись)	Прокопец Т.Н. (Ф.И.О.)	25.05.2018 (дата)
ОБСУЖДАЛАСЬ И СОГЛАСОВАНА Кафедрой антикризисного и корпоративного управления	 (подпись)	Мишурова И.В. (Ф.И.О.)	25.05.2018 (дата)
Методическим советом направления	 (подпись)	Суржииков М.А, (Ф.И.О.)	25.05.18 (дата)
Отделом образовательных программ и планирования учебного процесса	 (подпись)	Т.В.Торопова	30.05.18
Проректором по учебно-методической работе	 (подпись)	В.М.Джуха (Ф.И.О.)	31.05.18 (дата)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

1.1. **Цели практики:** систематизация, закрепление и расширение теоретических знаний и приобретение более глубоких практических навыков, опыта работы по специальности и профилю работы на действующем предприятии или организации. Производственная практика проводится в целях получения профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

1.2. Задачи практики:

- расширение теоретических и практических знаний у студентов, полученных ими за весь период обучения;
- формирование новых умений и навыков профессиональной работы по направлению подготовки;
- систематизация материалов для выпускной квалификационной работы (ВКР) с возможностью дальнейшей апробации ее результатов;
- подготовка студентов к ведению профессиональной деятельности по направлению подготовки.
- овладение новейшими технологиями, навыками работы на одном из рабочих мест предприятия сферы сервиса;
- получение целостного представления о работе предприятия, работающего в сфере сервиса посредством изучения функционального взаимодействия подразделений и связей с «внешней средой»;
- получение навыков самостоятельного решения задач, стоящих перед штатными работниками предприятия, деятельность которых изучалась;
- изучение практических методов анализа и организации работы специалистов того или иного подразделения предприятий сферы сервиса и возможности их оптимизации на основе полученных теоретических знаний;
- участие в организационно-массовых мероприятиях и развитие практики делового общения со специалистами и руководителями базы практики;
- выявление проблем, имеющих место на предприятиях сферы сервиса; подготовка практического и аналитического материала для выполнения ВКР.

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. **Цикл (раздел) ОП:** Б2.

2.2. **Курс:** 4 курс – очная форма обучения, 5 курс – заочная форма обучения.

2.3. **Связь с дисциплинами учебного плана**

Перечень предшествующих дисциплин	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Основы индустрии гостеприимства Техника и технология управления сервисным предприятием Профессиональная этика и этикет Инструментарий управления в сервисе Теория и практика принятия решений в сервисе Управление продажами в сервисе Гостиничное обслуживание Ресторанное обслуживание	Выпускная квалификационная работа

Управление проектами и инновациями в сервисе Стратегия развития сервисных фирм Конгрессно-выставочный бизнес Технические средства принятия решений в сервисе Бизнес-коммуникации в сервисе Управление мотивацией Туристическое обслуживание Города мира Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом Управление салоном красоты Методы научных исследований Диагностика клиента сервиса	
---	--

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции		Осваиваемые знания, умения, владения
Код	Наименование	
<i>Общепрофессиональные компетенции (ОПК)</i>		
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	З содержание и особенности клиентских систем и основные технологии сервисных процессов
		У выстраивать системы клиентских отношений с учетом требований индивидуальных и корпоративных потребителей предприятий сервисной деятельности
		В навыками построения технологий сервисных процессов предприятий сервисной деятельности
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	З порядок предоставления услуг и ресурсную политику предприятия сервисной деятельности
		У организовать сервисные процессы с учетом их содержания, сущности и направленности
		В навыками организации и управления различными сервисными процессами, выбора оптимальных ресурсов и средств удовлетворения потребностей потребителей
<i>Профессиональные компетенции (ПК)</i>		
	<i>организационно-управленческая деятельность:</i>	
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	З порядок, особенности сервисных процессов и технологию работы в контактной зоне предприятия сервисной деятельности
		У организовать эффективный процесс

		<p>взаимодействия с потребителями сервисных продуктов и услуг в контактной зоне предприятия сервисной деятельности</p> <p>В навыками построения результативного общения с потребителями в контактной зоне в различных ситуациях по возникающим вопросам разного рода и характера</p>
ПК-2	<p>готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p>З порядок, методы и особенности планирования и функционирования предприятия сервисной деятельности</p>
		<p>У грамотно выстраивать процесс планирования деятельности предприятия в сервисной среде с учетом изменяющихся условий рынка и требований потребителей</p>
		<p>В навыками выявления основных направлений деятельности предприятия и определения стратегии его функционирования на рынке</p>
<i>производственно-технологическая деятельность:</i>		
ПК-6	<p>готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p>	<p>З виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)</p>
		<p>У правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации); определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг</p>
		<p>В содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации); основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии</p>
ПК-7	<p>готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p>З смысл, содержание и назначение сервисной деятельности; содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)</p>
		<p>У применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения; правильно наладить работу в контактной зоне с</p>

		<p>потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации); определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг</p> <p>В основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии; навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия</p>
	<i>сервисная деятельность:</i>	
ПК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<p>З классификацию предприятий сервиса, исторические традиции региона</p> <p>У диверсифицировать предприятия сервисной деятельности</p> <p>В методами диверсификации предприятий сервиса</p>
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<p>З основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания</p> <p>У демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения; работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы</p> <p>В методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия</p>
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<p>З порядок проведения экспертизы предприятия сервисной деятельности, его отдельного структурного подразделения, сервисного продукта или услуги</p> <p>У определить результативность осуществляемых сервисных процессов, технологии предоставления услуг, создания сервисных продуктов на предприятии сервисной деятельности</p> <p>В навыками проведения экспертизы</p>

		предприятия сервисной деятельности, его отдельного структурного подразделения, сервисного продукта в части качества обслуживания и результативности технологии предоставления услуг
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	З содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)
		У демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения; работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы; правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации)
		В основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	З процесс, цели, задачи и особенности организации контрольных мероприятий на предприятии сервисной деятельности
		У своевременно проводить необходимые контрольные мероприятия с целью определения уровня качества оказываемых услуг и создаваемых сервисных продуктов
		В навыками определения соответствия уровня качества сервисных продуктов и услуг необходимым параметрам и документам; определения целесообразности применения корректирующих мер

4. СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Стационарная в случае прохождения практики в г. Ростове-на-Дону; *выездная* иначе.

5. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

дискретно

6. МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Производственная практика (преддипломная) для обучающихся по направлению 43.03.01 "Сервис" проводится на базе организаций (предприятий) различного характера (профиля) деятельности, форм собственности и организационно-правового статуса.

Университет устанавливает конкретные места прохождения практики студентов и заключает договора установленного образца с предприятиями и организациями.

Студентам предоставляется право самостоятельно определить место практики, которое должно обеспечить возможность выполнения настоящей программы. Для работающих студентов базами практики могут являться предприятия и организации, на которых они работают.

На практику студенты направляются по приказу РГЭУ (РИНХ) в сроки, установленные учебным планом.

7. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ	Трудоемкость в часах	Формы контроля
1	Подготовительный	Знакомство с местом прохождения практики. Производственный инструктаж	10	План прохождения практики
2	Этап сбора информации	Сбор информации для выполнения разделом программы производственной практики.	38	Дневник и отчет
	Этап систематизации информации	Систематизация собранных материалов, проведение необходимых расчетов.	74	Дневник и отчет
	Этап анализа информации	Подготовка предложений по повышению эффективности работы сервисного предприятия	74	Дневник и отчет
3	Заключительный	Подготовка отчетной документации по итогам практики; составление и оформление отчета о прохождении практики; сдача отчета по практике на кафедру	20	Дневник и отчет
	ИТОГО		216	Зачет с оценкой

Формами отчетности студентов о прохождении практики являются дневник и отчет.

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике представлен в Приложении 1 к программе практики.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

9.1. Основная и дополнительная литература

№	Выходные данные	Количество экземпляров
Основная литература		
1	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учеб. пособие / Рост. гос. экон. университет (РИНХ) ; [под ред. И. В. Мишуровой]. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013. - 224с.	30
2	Котлер, Филип Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Текст] : учеб. для студентов высш. учеб. заведений : [пер. с англ.] / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 1071 с. - (Зарубежный учебник).	47
3	Стерлигова, Алла Николаевна. Операционный (производственный) менеджмент [Текст] : учеб. пособие по дисц. специализации для студентов вузов, обучающихся по спец. "Менеджмент организации" и напр. "Менеджмент" / А. Н. Стерлигова, А. В. Фель. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 187 с.	29
Дополнительная литература		
1	Разумовская, Анна Львовна. Маркетинг услуг. Настольная книга российского маркетолога-практика [Текст] / А. Л. Разумовская, В. М. Янченко. - М. ; СПб. : Вершина, 2006. - 496 с.	10
2	Введение в гостеприимство [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. 10103" Социальнокультур. сервис и туризм", 10102 "Туризм" / Д. Р. Уокер ; пер. с англ. [В. Н. Егорова]. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 711 с. (Зарубежный учебник).	15
3	Синяева, Инга Михайловна. Маркетинг в предпринимательской деятельности [Текст] : учеб. / под ред. проф. Л. П. Дашкова. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2010. - 268 с.	10
4	Матольгина Н. В., Руглова Л. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса. Учебное пособие. [Электронный ресурс], - Санкт-Петербург: ИЦ "Интермедия", 2013 г.- 160 с. http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054	Неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

9.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№	Выходные данные
1	Библиотека GAAP http://www.gaap.ru
2	Национальный туристический портал России - http://www.russiajourney.ru/
3	Туризм и отдых - http://www.tourism-i-otdyh.ru
4	Сайт Российского союза туриндустрии, крупнейшего отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма- http://www.rostourunion.ru/
5	«RATA-news Hotel & Resort» – еженедельное электронное приложение к RATA-news. Посвящается гостиничному и курортному бизнесу, рассчитано на специалистов

индустрии гостеприимства – тех, кто интересуется гостиничным хозяйством в России и за рубежом, менеджментом отелей, санаторно-курортным комплексом, поставщиками услуг, инвестиционными проектами- http://www.ratanews.ru/hotels/
--

9.3. Перечень программного обеспечения

№	Наименование программного обеспечения
1	Microsoft Office
2	Программное обеспечение предприятия – базы практики

9.4. Перечень информационно-справочных систем

№	Наименование информационно-справочных систем
1	Консультант +

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Материально-техническое обеспечение практики должно быть достаточным для достижения целей практики и должно соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Студентам должна быть обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.

Организации, учреждения и предприятия, а также учебно-научные подразделения Университета должны обеспечить рабочее место студента компьютерным оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Методические указания

по оформлению дневника и отчета о прохождении производственной практики

По окончании производственной практики студент обязан представить на кафедру Антикризисного и корпоративного управления дневник прохождения практики, в котором в хронологическом порядке излагается вся самостоятельная работа студента. Дневник состоит из семи разделов.

В I разделе указываются Ф.И.О. студента, место и сроки прохождения практики, ее руководители. Данный раздел должен быть заверен печатью и подписями руководителя практики от предприятия (в трех местах) и руководителя практики от кафедры.

Во II разделе дневника студента отражается план прохождения практики с указанием наименования работ и даты их выполнения

В III разделе «Учет прохождения практики» студент записывает тему очередного этапа практики, место выполнения работы и дает краткое описание выполненной работы. Руководитель практики от предприятия один раз в 3-5 дней проверяет эти записи, удостоверяя их своей подписью, и делает соответствующие замечания в IV разделе дневника.

В V разделе студент дает перечень собранных во время прохождения практики фактических материалов, необходимых для написания отчета.

VI раздел заполняет руководитель практики от предприятия. В нем дается общая оценка работы студента и краткая характеристика по этапам выполненных работ. Данный раздел заверяется подписью руководителя от предприятия и печатью.

VII раздел заполняет руководитель практики от кафедры Антикризисного и корпоративного управления, где дает краткую рецензию на отчет с указанием достоинств и недостатков в прохождении студентом производственной практики. Данный раздел заверяется подписью заведующего кафедрой.

По завершении производственной практики студент составляет отчет по итогам практики и представляет его на кафедру. Отчет должен включать:

- титульный лист;
- оглавление;
- перечень условных обозначений (при необходимости);
- текстовую часть работы;
- список использованных источников;
- приложения.

Отчет должен быть подписан студентом и заверен руководителем практики от предприятия.

«Оглавление» представляет собой перечень всех частей отчета со ссылкой на начальную страницу текста. Здесь должно быть указано название разделов отчета в точном соответствии с их названием по тексту.

Если в отчете используется специфическая терминология, а также употребляются малораспространенные сокращения или новые символы, обозначения и т.п., то их перечень должен быть представлен в виде отдельного списка. Перечень должен располагаться столбцом, в котором слева (в алфавитном порядке) приводят сокращение, а справа – расшифровку.

В текстовой части отчета содержатся введение, основная часть и заключение.

Во введении определяются цель и задачи прохождения производственной практики. Актуализируется важность, необходимость и значимость прохождения производственной практики и написания отчета. Далее в отчете раскрываются организационно-экономическая характеристика предприятия, особенности изучаемого предприятия, а также раскрывается содержание тем, представленных в индивидуальном календарно-тематическом плане.

Отчет должен быть снабжен необходимыми рисунками (схемами, графиками, диаграммами) и таблицами. Рисунки и таблицы имеют самостоятельную независимую друг от друга, сквозную в пределах данного раздела нумерацию. Ссылка в тексте на рисунок или таблицу обязательна!

Под рисунком помещаются условные обозначения и необходимые пояснения. Ниже пишется слово «Рисунок» с точкой и номер рисунка, его наименование, которое пишется с прописной буквы без точки в конце.

Над таблицей пишется слово «Таблица» и ее номер. Каждая таблица должна иметь свое название, которое пишется с прописной буквы, без точки в конце над таблицей по центру.

Если таблицы объемны и занимают более одной страницы текста, то их следует выносить в приложения, присвоив соответствующую нумерацию.

Последним разделом текстовой части отчета является заключение, в котором формулируются основные итоги проделанной студентом работы (по всем ее разделам), основные предложения.

В процессе прохождения производственной практики студент должен активно использовать не только фактические данные изучаемого предприятия, но и нормативную документацию, учебную и периодическую литературу. После текстовой части отчета

приводится список использованных источников, который составляется в следующей последовательности:

- законы, концепции и программы Правительства;
- нормативные материалы, стандарты (инструкции, указания, письма и т.п.);
- монографическая и учебная литература, статьи из периодической печати, газет и журналов;
- материалы исследуемого предприятия (отчеты, объяснительные записки, выписки и т.д.).

Нормативные документы даются в хронологической последовательности. Монографическая, учебная и периодическая литература дается в алфавитном порядке по фамилии авторов или по первой букве названия работы. К отчету прилагаются документы, собранные студентом по каждой теме программы.

Приложения даются после списка использованных источников и оформляются как продолжение работы с последующим указанием страниц. Приложения располагаются в порядке появления на них ссылок в тексте. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием в правом верхнем углу (после номера страницы) слова ПРИЛОЖЕНИЕ, написанного прописными буквами без кавычек. Кроме этого, каждое приложение должно иметь содержательный заголовок.

Приложения нумеруются последовательно, в порядке появления ссылок в тексте, арабскими цифрами, без знака №. Например: ПРИЛОЖЕНИЕ 1, ПРИЛОЖЕНИЕ 2 и т.д.

Если приложение дается на нескольких листах, то, начиная со второго листа, в правом верхнем углу пишется строчными буквами (кроме первой прописной) слово «Продолжение» и указывается номер продолженного приложения, например «Продолжение приложения 3». В текстовой части ссылки на приложение даются по типу: «... в приложении 2» или (приложение 2).

Отчет должен быть выполнен в компьютерном наборе на белой бумаге, на одной стороне, формата А 4 (210x297 мм). Текст печатается шрифтом Times New Roman № 14 через 1,5 интервала, выравнивание «по ширине». Текст отчета должен быть аккуратно оформлен и грамотно изложен с учетом требований современной орфографии. Все листы работы (текстовые, табличные) должны быть выполнены с соблюдением следующих минимальных размеров полей: с левой стороны – 30 мм; правой – не менее 10 мм; сверху – и снизу – 20 мм. При этом текст рамкой не очерчивается.

Общий объем отчет должен составлять не менее 20 страниц.

Страницы в отчете должны иметь сквозную нумерацию. Номер страницы ставится вверху, посередине листа арабскими цифрами или в правом углу начиная с первого листа текстовой части. Первой страницей считается «титульный лист», второй – «оглавление» работы; третьей – «введение» – на этих листах не проставляется номер страницы, но они включаются в общую нумерацию работы. Поэтому указание страниц начинается не раньше 4-го номера и листа.

Все заголовки, указанные в оглавлении, должны в тексте выделяться. Каждый раздел отчета следует начинать с новой страницы. Наименование раздела выделяется прописными (заглавными) буквами, жирным шрифтом. Переносы слов в заголовке не допускаются. Точка в конце заголовка не ставится.


Оформленный практикантом и заверенный руководителем от организации (предприятия) отчет проверяется преподавателем кафедры (руководителем производственной практики студента).

Отчеты о прохождении производственной практики защищаются, как правило, перед специально создаваемой по решению зав. кафедрой комиссией, в состав которой в обязательном порядке включается руководитель практики от кафедры. На последней странице дневника о прохождении производственной практики (7 раздел) дается краткая характеристика отчета, отражаются вопросы, заданные на защите студенту-практиканту и указывается оценка. Оценка кафедрой прохождения производственной практики

заверяется подписью преподавателя-руководителя производственной практики. Защищенные отчеты о прохождении производственной практики сдаются лаборанту на кафедру.

Приложение 1
к программе практики

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры антикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «25» мая 2018 г.
Зав.кафедрой  Мишурова И.В.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО

Производственной практике (преддипломная)

Направление подготовки

43.03.01 "Сервис"

Уровень образования

бакалавриат

Составитель



к.э.н., доцент Прокопец Т.Н.

Ростов-на-Дону, 2018

Оглавление

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	3
3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	9
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	11

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования к результатам освоения дисциплины» рабочей программы практики.

2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя			
<p>З содержание и особенности клиентских систем и основные технологии сервисных процессов</p> <p>У выстраивать системы клиентских отношений с учетом требований индивидуальных и корпоративных потребителей предприятий сервисной деятельности</p> <p>В навыками построения технологий сервисных процессов предприятий сервисной деятельности</p>	<p>формулирование и характеристика основных понятий, содержания и особенностей технологий сервисных процессов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям</p>	<p>индивидуальное задание</p>
ОПК-3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя			
<p>З порядок предоставления услуг и ресурсную политику предприятия сервисной деятельности</p> <p>У организовать сервисные процессы с учетом их содержания, сущности и направленности</p> <p>В навыками организации и управления различными сервисными процессами, выбора оптимальных ресурсов и средств удовлетворения потребностей потребителей</p>	<p>описание порядка предоставления услуг и ресурсной политики предприятия сервисной деятельности</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям</p>	<p>индивидуальное задание</p>
ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса			
<p>З порядок, особенности сервисных процессов и технологию работы в контактной зоне предприятия сервисной деятельности</p> <p>У организовать эффективный процесс взаимодействия с потребителями сервисных продуктов и услуг в контактной зоне предприятия сервисной деятельности</p>	<p>указание особенностей сервисных процессов и технологий работы в контактной зоне предприятия сервисной деятельности</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям</p>	<p>индивидуальное задание</p>

В навыками построения результативного общения с потребителями в контактной зоне в различных ситуациях по возникающим вопросам разного рода и характера			
ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства			
<p>3 порядок, методы и особенности планирования и функционирования предприятия сервисной деятельности</p> <p>У грамотно выстраивать процесс планирования деятельности предприятия в сервисной среде с учетом изменяющихся условий рынка и требований потребителей</p> <p>В навыками выявления основных направлений деятельности предприятия и определения стратегии его функционирования на рынке</p>	применение методов планирования предприятия сервисной деятельности	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям	индивидуальное задание
ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей			

<p>З виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)</p> <p>У правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации); определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг</p> <p>В содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации); основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии</p>	<p>перечисление видов сервисной деятельности; описание содержания и особенностей работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям</p>	<p>индивидуальное задание</p>
<p>ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>			
<p>З смысл, содержание и назначение сервисной деятельности; содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)</p> <p>У применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения; правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации); определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг</p>	<p>описание содержания и назначения сервисной деятельности; разрабатывать стратегию потребительского спроса,</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям</p>	<p>индивидуальное задание</p>

<p>В основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии; навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия</p>			
<p>ПК-8 способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>			
<p>З классификацию предприятий сервиса, исторические традиции региона У диверсифицировать предприятия сервисной деятельности В методами диверсификации предприятий сервиса</p>	<p>воспроизведение классификаций предприятий сервиса, изложение исторических традиций региона; анализ предприятий сервисной деятельности, владение методами диверсификации предприятий сервиса</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям</p>	<p>индивидуальное задание</p>
<p>ПК-9 способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>			
<p>З основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания У демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения; работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы В методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем</p>	<p>характеристика основных потребностей человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям</p>	<p>индивидуальное задание</p>

предприятия			
-------------	--	--	--

ПК-10 готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

<p>З порядок проведения экспертизы предприятия сервисной деятельности, его отдельного структурного подразделения, сервисного продукта или услуги</p> <p>У определить результативность осуществляемых сервисных процессов, технологии предоставления услуг, создания сервисных продуктов на предприятии сервисной деятельности</p> <p>В навыками проведения экспертизы предприятия сервисной деятельности, его отдельного структурного подразделения, сервисного продукта в части качества обслуживания и результативности технологии предоставления услуг</p>	составление порядка проведения экспертизы предприятия сервисной деятельности	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям	индивидуальное задание
---	--	--	------------------------

ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

<p>З содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)</p> <p>У демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения;</p>	перечисление особенностей работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия; оценка деятельности предприятий сервиса	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям	индивидуальное задание
---	--	--	------------------------

<p>работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы; правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации)</p> <p>В основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия</p>			
<p>ПК-12 готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p>			
<p>3 процесс, цели, задачи и особенности организации контрольных мероприятий на предприятии сервисной деятельности</p> <p>У своевременно проводить необходимые контрольные мероприятия с целью определения уровня качества оказываемых услуг и создаваемых сервисных продуктов</p> <p>В навыками определения соответствия уровня качества сервисных продуктов и услуг необходимым параметрам и документам; определения целесообразности применения корректирующих мер</p>	<p>оценка определения уровня качества оказываемых услуг и создаваемых сервисных продуктов</p>	<p>полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям</p>	<p>индивидуальное задание</p>

2.2 Шкалы оценивания:

Контроль успеваемости осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

84-100 баллов (оценка «отлично») – обучающийся своевременно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики, показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку; умело применил полученные знания во время прохождения практики, показал владение традиционными и альтернативными методами, современными приемами в рамках своей профессиональной деятельности, точно использовал профессиональную терминологию; ответственно и с интересом относился к своей работе, грамотно, в соответствии с требованиями сделал анализ проведенной работы; отчет по практике выполнил в полном объеме, результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности, обучающийся показал сформированность компетенций.

67-83 баллов (оценка «хорошо») обучающийся демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики; полностью выполнил программу, но допустил незначительные ошибки при выполнении задания, владеет инструментарием методики в рамках своей профессиональной подготовки, умением использовать его; грамотно использует профессиональную терминологию при оформлении отчетной документации по практике.

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно») обучающийся выполнил программу практики, однако в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности, допустил существенные ошибки при выполнении заданий практики, демонстрирует недостаточный объем знаний и низкий уровень их применения на практике; неосознанное владение инструментарием, низкий уровень владения методической терминологией; низкий уровень владения профессиональным стилем речи; низкий уровень оформления документации по практике.

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно») обучающийся владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, обучающийся не выполнил программу практики, не получил положительной характеристики, не проявил инициативу, не представил рабочие материалы, не проявил склонностей и желания к работе, не представил необходимую отчетную документацию.

3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Индивидуальное задание

1. Ознакомление с общей характеристикой предприятия. Общие сведения об организации: название, цель создания, краткая историческая справка. Вид предприятия: организационно-правовая форма; форма собственности; специализация предприятия. Для предприятий сферы сервиса дополнительными характеристиками являются порядок сбора и реализации заказов, время действия, методы обслуживания, классность предоставляемых услуг, организация контактной с клиентом зоны и т.д. Ознакомление с организационными и нормативно-правовыми документами регулирующие деятельность предприятия

2 Анализ организации управления предприятием. Общая схема организационной структуры предприятия, организационная схема структурного подразделения – места прохождения практики. Функциональные обязанности подразделений и служб,

функциональные обязанности сотрудников отдела или подразделения предприятия, в том числе регламентация работ, права и обязанности должностных лиц. Функциональные взаимосвязи и характер организационных отношений в том числе иерархических связей между структурными подразделениями, службами и внутри структурного подразделения.

3. Изучить исходные данные и провести анализ численности персонала, его структуры, динамики, использование рабочего времени. Провести анализ документов, характеризующих систему управления персоналом. Изучить систему найма и отбора персонала в организации. Выявить недостатки и предложить пути устранения. Оценить организацию адаптации новых работников. Изучить систему обучения персонала. Изучить систему проведения периодической аттестации работников организации. Изучить используемые в организации формы и системы оплаты труда рабочих, специалистов и руководителей, программа и порядок обучения новых сотрудников, порядок оценки работы сотрудника.

4. Изучение маркетинговой и логистической деятельности организации: перечня управленческих должностей и специалистов внутри структурного подразделения и функции, закрепленные за ними; особенностей распределения основных функций между менеджерами в подразделении, связанных с управлением профилирующим проектом; задач менеджера, руководителя отдела (подразделения); особенности принятия управленческих решений руководителем подразделения.

5. Ознакомление с маркетинговой деятельностью организации: структуры маркетинговой службы и ее функции; ассортиментный перечень продукции и рынки ее сбыта; изучение структуры конкуренции (количество конкурентов, работающих на территории, и их рыночные доли; особенности их маркетинговых действий); краткая характеристика рынка, на котором работает организация; характеристика конкурирующих организаций; описание и сравнительная характеристика сильных и слабых сторон конкурентов и организации; характеристика основного продукта, его сильных и слабых сторон; сегментные группы потребителей основной продукции организации (по полу, возрасту, роду занятий, стилю жизни и т.д.); методы формирования цены на основные виды продукции, производимые или реализуемые организацией; динамика изменения цен на основные виды продукции за последние несколько лет, прогноз на перспективу; обзор маркетинговых инструментов, используемых организацией для формирования спроса и стимулирования сбыта (реклама, сервис, послепродажное гарантийное обслуживание, дополнительные услуги, лотереи, скидки при повторной покупке и т.д.); виды рекламы и каналы ее размещения.

6. Изучение особенностей организации производства и управления качеством: ознакомление с формами организации, видами производственных процессов, методами организации производства, управлением качеством продукта, оценкой эффективности производства.

7. Комплексный анализ финансового состояния организации: анализ состава, динамики и структуры активов предприятия (в том числе внеоборотных и оборотных активов); анализ состава, динамики и структуры источников средств предприятия (собственных и заемных); анализ ликвидности бухгалтерского баланса и активов предприятия; анализ платежеспособности и расчетов предприятия; анализ финансовой устойчивости и коэффициентов финансовой устойчивости; горизонтальный и вертикальный анализ отчета о финансовых результатах; анализ показателей рентабельности; анализ прибыли; анализ состава и структуры денежного потока в разрезе операционной, финансовой и инвестиционной деятельности.

8. Идентифицировать стратегические ориентиры деятельности компании с позиций владельцев бизнеса и топ-менеджмента: видение, миссия, цели, стратегии; проанализировать влияние макроусловий бизнеса на деятельность организации; на основе анализа определить ключевые факторы успеха в отрасли бизнеса: изучить, как в организации реализуются основные и дополнительные функции менеджмента, оценить их

эффективность; определить стратегию, реализуемую организацией, оценить ее эффективность.

7. Проанализировать влияние конкурентных сил (конкуренты, потребители, поставщики, производители товаров-заменителей, потенциальные конкретные) на деятельность организации: выявить движущие силы конкуренции в отрасли; определить конкурентные преимущества организации.

8. Исследовать возникновение и развитие кризисных тенденций в деятельности организации на различных этапах ее жизненного цикла, пути его преодоления: изучить используемую в организации систему ранней диагностики кризиса; проанализировать деятельность организации и определить вероятность наступления кризисной ситуации; исследовать влияние факторов внешней и внутренней среды на возникновение и развитие кризиса в организации.

9. Проанализировать организацию инвестиционного процесса в организации; ознакомиться с инвестиционными проектами, реализованными организацией за последние три года; ознакомиться с процессом отбора инвестиционных проектов для реализации.

10. Проанализировать стратегические преимущества предприятия.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он оформление необходимой документации по практике выполнено на высоком профессиональном уровне; если он показывает глубокие и полные знания по всем вопросам практики; грамотно и логически правильно излагает ответы на вопросы; демонстрирует высокий уровень сформированности заявленных в программе практики компетенций;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он качественно оформил необходимую документацию по практике; умеет ориентироваться в теоретических и практических вопросах профессиональной деятельности; умеет делать обоснованные выводы; демонстрирует средний уровень сформированности заявленных в программе практики компетенций;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он показал достаточный уровень оформления необходимых документов, умение ориентироваться в теоретических и практических вопросах профессиональной деятельности; умеет делать выводы без существенных ошибок; показал достаточный минимальный уровень сформированности заявленных в рабочей программе компетенций;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если необходимая документация по практике отсутствует; студент отказывается от ответов на вопросы; не умеет использовать научную терминологию; допускает грубые ошибки; показывает низкий уровень культуры исполнения заданий, а также низкий уровень сформированности заявленных в программе практики компетенций.

4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль по практике проводится в форме контроля на каждом этапе, указанном в таблице раздела 7 программы практики.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой.

Аттестацию студентов по итогам практики проводит руководитель практики от РГЭУ (РИНХ) на основании оформленного отчета. Защита отчета проводится в форме индивидуального собеседования.