



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВПО «ИГУ»
ФГБОУ ВПО «ИГУ» филиал в г. Братске
Кафедра социальной философии и социально-культурных технологий

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

В.В. Рябчиков

«17» 12 2015г.

Программа учебной практики
Б2.У.1 Учебная практика

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Степень (квалификация) выпускника – бакалавр

Братск 2015г.

1. Цель учебной практики

В соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис основными видами деятельности бакалавра сервиса являются: организационно-управленческая и сервисная.

В структуре основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров предусмотрены следующие виды учебной практики: учебно-ознакомительная и учебно-производственная.

Основной целью учебной практики по направлению подготовки «Сервис» является практика получения первичных профессиональных умений и навыков.

2. Задачи учебной практики

Задачами учебной практики бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (профиль «Социокультурный сервис») являются:

- овладение технологиями осуществления социокультурной деятельности;
- формирование навыков обслуживания клиентов;
- развитие навыков проведения маркетинговых исследований в сфере сервиса;
- развитие коммуникативных навыков, необходимых в сфере сервиса;
- овладение методами диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса.

3. Место учебной практики в структуре ОПОП бакалавриата.

Учебная практика относится к разделу Б2.У1. «Учебная практика» в структуре ООП бакалавриата. Входными знаниями, умениями и готовностям обучающегося, являются знания, приобретенные в результате освоения обязательных дисциплин: «Сервисная деятельность», «Научные исследования в сфере сервиса», «Сервисология», «Технические средства в сфере сервиса», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе» и др.

4. Формы проведения учебной практики – по индивидуальным заданиям, определяемым выпускающей кафедрой. Руководителем учебной практики является преподаватель кафедры «социальной философии и социально-культурных технологий». До начала практики студент обязан: получить индивидуальное задание, составить и согласовать с руководителями практики план-график прохождения практики, этапы и последовательность выполнения индивидуального задания.

5. Место и время проведения учебной практики.

Время и сроки проведения практики:

Название практики	Семестр/ сроки похождения	
	очная	заочная
Учебно-ознакомительная	2 семестр (4 недели)	2 семестр
Учебно-производственная	4 семестр (4 недели)	4 семестр

Учебная практика может проводиться на предприятиях и организациях, оказывающих услуги в области социокультурного сервиса, а также на базе филиала. Студенты могут сами предложить базу практики.

Студентам заочной формы обучения разрешается прохождение практики по месту постоянной работы.

6. Требования к результатам прохождения учебной практики

В итоге прохождения практики студенты должны приобрести необходимые для фактического проявления заявленных компетенций представления, знания, умения и навыки.

Процесс прохождения практики направлен на формирование элементов компетенций (ОК-5, ОПК-1, ПК-3, ПК-4, ПК-6, ПК9, ПК-11) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки (бакалавриата):

В таблице 1 представлены требования (компетенции) к прохождению студентом практики, а в таблице 2 результаты обучения студента (знания, умения, навыки), формируемые практикой.

Таблица 1

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК-5	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ПК-3	готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-4	готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

В результате прохождения данной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки и умения, направленные на закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося, приобретение им практических навыков и компетенций, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности.

Таблица 2

Результаты обучения студента бакалавриата (умения, навыки), формируемые учебной и учебно-производственной практикой

уметь	<ul style="list-style-type: none"> – решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; – использовать различные источники информации по объекту сервис; – выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
владеть	<ul style="list-style-type: none"> – навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; – навыками работы в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и

демографических факторов; – навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.
--

7. Структура и содержание учебной практики

Общая трудоемкость учебной практики составляет:

Учебно-ознакомительная – 6 зачетных единиц (216 часов), учебно-производственная – 6 зачетных единиц (216 часов).

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Формы текущего контроля
1	Получение документов для прибытия на практику	Внесение соответствующих записей в дневник и отчет практики
2	Прибытие на практику и прохождение вводного инструктажа (режим, принципы и специфика работы). Инструктаж по технике безопасности на сервисном предприятии.	Внесение соответствующих записей в дневник и отчет практики
3	Ознакомление с историей создания и развития организации	Внесение соответствующих записей в дневник и отчет практики
4	Ознакомление с уставом организации	
5	Знакомство с коллективом сервисного предприятия	Внесение соответствующих записей в дневник и отчет практики
6	Ознакомление с организацией рабочих мест на предприятии	Внесение соответствующих записей в дневник и отчет практики
7	Изучение штатной структуры организации и функций ее подразделений	Внесение соответствующих записей в дневник и отчет практики
8	Изучение нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность сервисного предприятия	Внесение соответствующих записей в дневник и отчет практик
9	Ознакомление со спецификой приема и обслуживания клиентов	Внесение соответствующих записей в дневник и отчет практики
10	Принятие участия в рабочих совещаниях, планерках и других организационных мероприятиях	Внесение соответствующих записей в дневник и отчет практики
11	Выполнение производственных заданий	Внесение соответствующих записей в дневник и отчет практики
12	Оформление отчета о прохождении учебной практики	Внесение соответствующих записей в дневник и отчет практики
13	Защита отчета о прохождении учебной практики	Дифференцированный зачет

8. Научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на учебной практике:

1) технологии и методы анализа и обработки научной информации в области сервисной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий;

2) методы мониторинга рынка услуг;

3) прикладные методы исследовательской деятельности в сервисе.

9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на учебной практике

Для более глубокого изучения и анализа различных аспектов сервисной деятельности каждому студенту выдается индивидуальное задание в соответствии с конкретным содержанием практики и с учетом специфики предприятия и будущей профессиональной деятельности.

Все задания направлены на практическое овладение основами будущей профессиональной деятельности.

Типовое задание на производственную практику может включать следующие аспекты:

- общая характеристика технологий сервисной деятельности, особенностей взаимодействия с потребителями услуг конкретного сервисного предприятия;
- описание проблем и предложений по оптимизации деятельности сервисного предприятия;
- сбор, хранение, обработка, анализ и оценка информации, необходимой для организации и управления сервисной деятельностью;
- методы исследования и прогнозирование спроса с учетом требований потребителей на определенных сегментах рынка;
- действия по составлению документации в области сервисной деятельности и проверка правильности ее оформления;
- использование на практике действующих нормативных документов, регламентирующих сервисную деятельность;
- анализ методов управления ассортиментом и качеством услуг;
- реализация стратегии ценообразования, составление плана действий по повышению качества обслуживания потребителей;
- анализ методов управления персоналом сервисного предприятия.

10. Формы промежуточной аттестации (по итогам учебной практики)

По результатам прохождения учебной практики студент сдает дифференцированный зачет (зачет с оценкой).

Зачет выставляется на основании беседы со студентом по отчету, предоставленному студентом после завершения работы, дневника практики и отзыва, составленного руководителем практики от организации.

Студент обязан вести дневник практики установленной формы с целью учета отработанного времени, проделанной работы и проведенных наблюдений. Дневник должен содержать краткий перечень работ, выполненных за день. В конце каждого рабочего дня дневник представляется на подпись руководителю практики от организации.

После окончания практики организуется защита отчета.

Учитывается работа студента в организации. По итогам проведения практики студенты готовят отчет о выполнении индивидуального задания. В заключение подводятся итоги учебной практики. После проверки руководителем представленного отчета студент допускается к защите.

Защита отчета проводится в виде устной беседы руководителя и студента, а также, при необходимости, – демонстрации студентом практических навыков выполнения описанных в отчете работ. В ходе защиты студент обязан показать уровень теоретической и практической подготовки по пройденным в ходе практики темам.

Отчет должен быть представлен по следующей форме:

- краткая характеристика организации;
- основная часть отчета
- выводы и предложения по совершенствованию организации обслуживания и оказания услуг;

– нормативная литература, использованная при написании отчета.

В основной части отчета должны найти отражение все вопросы, предусмотренные программой практики. Объем отчета не должен превышать 7-10 листов (без приложения).

К отчету прилагается отзыв руководителя структурного подразделения, где проходила практика. Отзыв подписывается руководителем и заверяется печатью организации. В отзыве отражается: полнота и качество выполнения индивидуального плана и программы подготовки, уровень профессиональной подготовки, отношение к выполнению должностных обязанностей, полученных в ходе практики, умения, навыки, применение на практике теоретических знаний, полученных в университете, проявление самостоятельности, творчества, инициативы в работе, умение организовать труд, контактность в коллективе, моральные и личностные качества, проявленные в ходе практики, соблюдение трудовой дисциплины, рекомендации руководителя практики, касающиеся выполнения работы, замечания по подготовке студента.

11. Материально-техническое обеспечение учебной практики

– компьютерное оборудование с необходимым программным обеспечением и выходом в Интернет;

– справочная, учебная, учебно-методическая и научная литература по направлению подготовки;

– технологическое оборудование сервисного предприятия.

– статистические отчеты;

– архивные материалы.

Разработчик программы:

ст. преподаватель Соловьева Ю.А.