

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА

решением кафедры сервиса

Протокол от «___» _____ 201_ г.

№ _____

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.П.3 Преддипломная практика

направление подготовки

43.03.01 – Сервис

направленность (профиль) "Сервис транспортных средств"

Квалификация

Бакалавр

Формы обучения

Очная

Год набора 2018

Москва, 2018 г.

Автор—составитель:

Заведующая кафедрой сервиса, к.э.н, профессор Красюк И.Н.

Заведующая кафедрой сервиса, к.э.н, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Вид практики, способы и формы ее проведения	4
2.	Планируемые результаты обучения при прохождении практики (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работы)	4
3.	Объем и место практики (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работы) в структуре ОП ВО	17
4.	Содержание практики (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работы)	17
5.	Формы отчетности по практике (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работе)	18
6.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по практике	19
7.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	21
	7.1. Основная литература	21
	7.2. Дополнительная литература	21
	7.3. Нормативные правовые документы	21
	7.4. Интернет-ресурсы	21
	7.5. Иные рекомендуемые источники	21
8.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	22

1. Вид практики, способы и формы ее проведения

Вид практики - производственная (преддипломная) практика.

Способ проведения практики - стационарный.

Форма проведения практики - дискретно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида (совокупности видов) практики.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работы)

2.1. Преддипломная практика обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПК-1.4	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги
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	ПК-2.5	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги (преддипломная)

			практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
ПК-3	готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	ПК-3.5	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги
ПК-4	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПК-4.3	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги
ПК-5	готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	ПК-5.3	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной

			деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги
ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	ПК-6.2	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги
ПК-7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	ПК-7.2	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги
ПК-8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	ПК-8.4	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и

			организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК-9.4	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги
ПК-10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	ПК-10.2	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса	ПК-11.3	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных

	сервиса		условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги
ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	ПК-12.4	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги
ДПК-1	готовность к организации клиентоориентированного сервиса	ДПК-1.3	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги

2.2. В результате прохождения практики у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)/профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практик
<p>В Организация процесса перевозки груза в цепи поставок; В Контроль технического состояния транспортных средств с использованием средств технического диагностирования; С Внедрение и контроль соблюдения технологии технического осмотра транспортных средств; D Стратегическое планирование объемов продаж, обеспечение организации продаж; С Подготовка предложений для разработки стратегии развития организации, планирование маркетинговой и рекламной деятельности; Организация логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок В/01.6; Организация работы с подрядчиками на рынке транспортных услуг В/02.6; Организация процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок В/03.6; Сбор и анализ результатов проверок технического состояния транспортных средств В/07.6; Принятие решения о соответствии технического состояния транспортных средств требованиям безопасности дорожного движения и оформление допуска их к эксплуатации на дорогах общего пользования В/08.6; Контроль периодичности обслуживания средств технического диагностирования, в том числе средств измерений, дополнительного технологического оборудования В/09.6; Реализация технологического процесса проведения технического осмотра транспортных средств на пункте технического осмотра В/10.6; Формирование стратегии развития продаж D/01.6; Обеспечение планирования объемов продаж D/02.6; Обеспечение планирования бюджета D/03.6; Управление бизнес-процессами организации D/04.6;</p>	ПК-1.4	<p>на уровне знаний: основные приемы поиска, анализа и синтеза информации, необходимой для разработки концепции и реализации проекта контактной зоны; основные приемы, методы, стратегии, технологии создания проектов</p>
		<p>на уровне умений: найти информационные источники необходимые для обоснования концепции контактной зоны предприятия сервиса; разработать, обосновать, провести экспертную оценку и осуществить реализацию проекта контактной зоны предприятия сервиса</p>
		<p>на уровне навыков: технико-экономического, эргономического, эстетического обоснования принципов организации контактной зоны предприятия сервиса; разработки и реализации проекта контактной зоны предприятия сервиса</p>
		<p>на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий</p>
	ПК-2.5	<p>на уровне знаний: сущность организации труда, производства, управления и планирования на предприятии, основные типы организации производства и признаки различия между ними, производственную структуру предприятия; понятие и структуру производственного процесса, принципы рациональной организации производственного процесса;</p>

<p>Формирование профессионально-квалификационной структуры персонала организации D/05.6; Разработка плана развития по направлению деятельности и бизнес-плана организации C/01.6; Разработка целей, анализ ресурсных возможностей, путей и способов достижения результативности маркетинговой и рекламной деятельности C/02.6; Разработка стандартов, концепций, программ и методик C/03.6; Контроль маркетинговой и рекламной деятельности C/04.6; Разработка предложений по формированию профессионально-квалификационной структуры персонала C/05.6; Обеспечение взаимодействия с субъектами товаропроводящей сети C/06.6</p>		<p>структуру процесса оказания услуги; основы организации обслуживания потребителей; организацию производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса</p>
		<p>на уровне умений: определять показатели оценки уровня организации основного производства, определять основные виды трудовых норм различными методами; определять показатели производственной программы и плана реализации услуг, производственную мощность предприятия; планировать численность производственного персонала и фонда заработной платы; определять показатели финансового плана предприятия</p>
		<p>на уровне навыков: организации выполнения услуг, нормирования труда, планирования на предприятии</p>
		<p>на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий</p>
	ПК-3.5	<p>на уровне знаний: наиболее востребованные научно-технические методы и модели; основные научно-технические способы и методы организации сервисной деятельности на основе отечественного и зарубежного опыта</p>
		<p>на уровне умений: использовать математические методы обработки научно-технической информации для повышения надежности</p>

		проводимых исследований; проводить логические рассуждения, без которых невозможно заниматься научными исследованиями и проектированием
		на уровне навыков: преобразования информации, исходя из цели проводимых исследований; сбора и анализа информации из различных источников для использования в практической деятельности
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-4.3	на уровне знаний: национально-региональные и демографические факторы, влияющие на поведение потребителя
		на уровне умений: проводить анализ социально-психологических особенностей потребителя; оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей
		на уровне навыков: учитывать социально-психологические особенности потребителя; изучения личности потребителя
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-5.3	на уровне знаний: принципы работы с различными источниками; новейших тенденций научно-практической деятельности в PR в сфере сервиса
		на уровне умений: анализировать и оценивать

		социальную информацию, определяющую состояние общественного мнения
		на уровне навыков: разработки проектов; речевого взаимодействия для установления связей с представителями различных групп общественности; владеть инновационными подходами к разработке идей и проектов в сфере сервиса; владеть компьютерными технологиями
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-6.2	<p>на уровне знаний: основных положений организации труда на предприятиях сервиса; нормативных документов по качеству оказываемых услуг на предприятиях сервиса; видов используемых технических средств для оказания услуги; видов оборудования на предприятиях сервиса</p> <p>на уровне умений: использовать техническое обеспечение предприятия сервиса для оказания услуги; проверять сертификаты технических средств на предприятиях сервиса; использовать техническое обеспечение в организации технологического процесса оказания услуги на предприятиях сервиса; пользоваться различными видами множительного оборудования на предприятиях сервиса; пользоваться различными видами оборудования на предприятиях сервиса; организовать работу средств связи и оргтехники для оказания услуги;</p>

		использовать периферийные устройства персональных компьютеров; пользоваться сетевыми устройствами
		на уровне навыков: организации рабочего места с учетом использования технических средств на предприятиях сервиса; работы с оборудованием на предприятиях сервиса; проверки сертификатов технических средств на предприятиях сервиса; работы с множительным оборудованием на предприятиях сервиса; работы с периферийными устройствами персональных компьютеров; работы с сетевыми устройствами; работы со средствами связи и оргтехники для оказания услуги; составления перечня технологического оборудования для оказания услуги на предприятиях сервиса
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-7.2	на уровне знаний: принципов согласования с клиентом предоставляемых услуг; видов новейших информационных и коммуникационных технологий для оказания услуг
		на уровне умений: применять принципы согласования с клиентом предоставляемых услуг; использовать новейшие информационные и коммуникационные технологии для оказания услуг
		на уровне навыков: разработки процесса предоставления услуг;

		использования новейших информационных и коммуникационных технологий
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-8.4	на уровне знаний: принципов диверсификации сервисной деятельности; этнокультурных, исторических и религиозных особенностей потребителей
		на уровне умений: проводить диверсификацию сервисной деятельности; понимать этнокультурные, исторические и религиозные традиции
		на уровне навыков: способность к диверсификации сервисной деятельности
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-9.4	на уровне знаний: основных категорий и понятий психологической науки; предмета и метода психологии, места психологии в системе наук и ее основные отрасли; мотивации и психической регуляция поведения и деятельности, основ социальной психологии, психологии межличностных отношений, психологии больших и малых групп; основных потребностей и психофизиологических возможностей человека и их взаимосвязи с социальной активностью личности
		на уровне умений: использовать полученные знания по психологии в

		своей практической деятельности; организовать индивидуальную и групповую деятельность людей с учетом их психологических особенностей; эффективно решать управленческие задачи с целью активизации выполнения поставленных задач: обучать, воспитывать и развивать; использовать понятийно-категориальный аппарат педагогической науки как инструментарий педагогического анализа; владеть технологиями, методами и приемами педагогического проектирования
		на уровне навыков: самопознания; использования методов и приемов, направленных на формирование и развитие профессиональной психологической наблюдательности, развитых эмоционально-волевых и коммуникативных качеств; владеть системой методов и приемов благоприятного разрешения психологического конфликта
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-10.2	на уровне знаний: принципов сбора статистической информации для диагностики и экспертизы объектов сервиса, самостоятельного проведения экспертизы; принципов планирования и проведения мероприятий, направленных на диагностику объектов сервиса
		на уровне умений: организовывать процесс

		сбора статистической информации для диагностики и экспертизы объектов сервиса, самостоятельно проводить экспертизы; планировать и проводить мероприятия, направленные на диагностику объектов сервиса
		на уровне навыков: сбора статистической информации для диагностики и экспертизы объектов сервиса, самостоятельного проведения экспертизы; планирования и проведения мероприятий, направленных на диагностику объектов сервиса
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-11.3	на уровне знаний: основных положений о работе в контактной зоне с потребителем; принципов консультирования потребителей
		на уровне умений: работать с потребителем в контактной зоне; консультировать потребителя
		на уровне навыков: работы с потребителем в контактной зоне; консультирования потребителей
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-12.4	на уровне знаний: понятия качества и его роли в современном мире; коммуникации в устной и письменной форме; роли качества в индустрии сервиса
		на уровне умений: применять понятие качества и его роль в современном мире,

		коммуникации в устной и письменной форме; применять инновационные технологии управления качеством
		на уровне навыков: применять роль качества в индустрии сервиса; применять инновационные технологии управления качеством
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ДПК-1.3	на уровне знаний: принципов согласования с клиентом предоставляемых услуг; принципов бесконфликтного общения с клиентом
		на уровне умений: применять принципы согласования с клиентом предоставляемых услуг; применять принципы бесконфликтного общения
		на уровне навыков: работы с потребителем по вопросам согласования вида, формы и объёма процесса сервиса; консультирования потребителя
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий

3. Объем и место практики (преддипломной) в структуре образовательной программы

Объем практики

6 зачетных единиц – 216 академических часов.

Место практики в структуре ОП ВО

Б2.П.3 Производственная практика (преддипломная практика) осваивается в 8-м семестре.

Практика реализуется после изучения всех дисциплин и практик.

Форма промежуточной аттестации - зачет с оценкой.

4. Содержание практики (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работы)

№ п/п	Этапы практики	Виды работ
1	Подготовительный этап	Организационное собрание обучающихся с руководителем практики. Ознакомление с порядком проведения практики, мерами безопасности, с документами отчетности. Составление план-графика проведения практики. Выдача индивидуальных заданий для студентов, выполняемых в период практики.
2	Основной этап	Своевременное прибытие к месту прохождения практики. Выполнение индивидуальных заданий, предусмотренных программой практики. Соблюдение правил внутреннего трудового распорядка ведомства (организации). Выполнение указаний, относящихся к практике, руководителя практики как от Академии, так и от профильной организации.
3	Заключительный этап	Подготовка отчета по результатам прохождения практики. Подписание отзыва о работе студента в ведомстве (организации), в котором практика была успешно пройдена. Подготовка к защите отчета. Защита отчета о прохождении практики.

5. Формы отчетности по практике (научно-исследовательской, исследовательской, аналитической работе)

По окончании практики студент предоставляет на кафедру Сервиса следующие документы:

1. отчет по практике, оформленный в установленном порядке (приложение № 5);
2. отзыв-характеристику руководителя практики от Академии (приложение № 4);
3. отзыв руководителя практики от профильной организации, заверенный печатью организации;
4. индивидуальное задание руководителя практики от Академии (приложение № 3).

Отчет по практике является основным документом, характеризующим работу студента во время прохождения практики. В отчете должны быть отражены изученные во время практики общие вопросы и основные результаты практической деятельности обучающегося.

Отчет по практике состоит из титульного листа (приложение № 5), оглавления, общей части, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений. В качестве приложений в отчет по практике могут включаться копии документов (нормативных актов, отчетов и др.), изученных и использованных обучающимся в период прохождения практики.

Отчет по практике предоставляется в печатном виде на листах формата А4, для приложений допускается использование формата А3, верхнее и нижнее поля – 20 мм, правое 15 мм, левое – 30 мм, выравнивание текста – по ширине, абзацный отступ – 1,25 см. Объем отчета (без учета отзыва руководителя практики от организации, индивидуального задания руководителя дипломной работы (проекта), для обучающихся, направляемых на практику) должен составлять 15-25 страниц печатного текста. Текст готовится с использованием текстового редактора Microsoft Word (или аналога) через 1,5 интервала с применением 14 размера шрифта Times New Roman.

6. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по практике

6.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

6.1.1. В ходе реализации преддипломной практики используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

руководитель практики регулярно через Интернет получает объективную информацию от студентов о ходе выполнения задания на практику и фиксирует завершение каждого из этапов практики.

6.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме доклада с применением следующих методов (средств):

презентация результатов практики в электронном виде.

6.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Специальные оценочные средства при проведении текущего контроля успеваемости не применяются.

6.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Типовые вопросы для оценивания знаний, умений, владений, полученных в ходе преддипломной практики в процессе защиты отчета по практике.

Все ответы обосновываются на конкретном примере, на основании места прохождения практики.

1. Каковы назначение, цели деятельности предприятия (организации), в котором проходила практика?
2. На основании каких учредительных документов функционирует данное предприятие?
3. Какими основными нормативно-правовыми актами руководствуется в осуществлении финансовой деятельности данное предприятие?
4. Какие задания были выполнены в ходе прохождения практики?
5. Какие знания, умения и навыки были приобретены или развиты в результате прохождения практики?
6. Каковы результаты проведенного анализа деятельности предприятия?
7. Какие сильные и слабые стороны деятельности предприятия были выявлены в ходе прохождения практики?
8. Какие проблемы были изучены в ходе прохождения практики в соответствии с заявленной темой выпускной квалификационной работы?
9. Какие имеются предложения по совершенствованию деятельности предприятия?

Шкала оценивания.

Критерии оценки при защите отчёта преддипломной практики:

Оценка «Отлично» выставляется: план-график проведения практики выполнен полностью, поставленная цель достигнута и конкретные задачи решены. Задания и указания руководителя практики выполнены в установленные сроки. Все необходимые документы представлены в срок и оформлены в соответствии с требованиями. Отсутствуют нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики. Обучающийся показывает глубокие знания источников данных, используемых в отчёте. Обучающийся уверенно отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета. Проявляет самостоятельность мышления, показывает овладение практическими навыками.

Оценка «Хорошо» выставляется: план-график проведения практики выполнен, поставленные цели достигнуты, решены конкретные задачи. Выполнены в установленные сроки задания и указания руководителя практики. Представлены в срок правильно оформленные документы. Отсутствуют нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики. Обучающийся хорошо ориентируется в источниках данных, используемых в отчёте. Обучающийся отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета. Грамотно излагает материал.

Оценка «Удовлетворительно» выставляется: план-график проведения практики в целом выполнен, но поставленная цель достигнута частично, и/или конкретные задачи решены не полностью. Задания и указания руководителя практики выполнялись с нарушением установленных сроков. Отчётные документы в целом правильно оформлены, представлены в срок, но имеют некоторые несоответствия требованиям (устранённые в ходе предварительной проверки отчёта). Имеются нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики. Обучающийся показывает слабые знания в ответах на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета. Обучающийся плохо ориентируется в материале.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется, когда обучающийся не может защитить свой отчёт по практике, допускает грубые ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе на них не отвечает.

6.4. Методические материалы

Условия допуска студентов к зачету

Студенты допускаются к защите отчетов по практике при условии выполнения следующих требований:

- выполнение программы практики в полном объеме;
- наличие отзыва руководителя практики от предприятия (организации);
- наличие заключения руководителя практики от кафедры об успешном прохождении собеседования по основному набору отчетных документов.

Защита отчета о прохождении практики осуществляется студентом в установленные деканатом сроки. Формируется комиссия из числа ведущих преподавателей. В качестве приглашенных членов комиссии могут присутствовать представители от предприятий.

Процедура защиты отчета о прохождении практики.

В выступлении (не более 10 минут) студент:

- излагает содержание проведенной работы на предприятии (в организации), являющейся местом прохождения практики;
- излагает основные результаты знакомства с деятельностью конкретного подразделения предприятия и его сотрудников;
- освещает ход выполнения индивидуального задания;
- предоставляет результаты собственного исследования работы предприятия;
- формулирует основные выводы.

В ходе выступления студента руководитель и/или члены комиссии задают вопросы, на которые должны быть даны полные ответы.

При подведении итогов практики учитывается уровень проведенной студентом работы в соответствии с индивидуальным заданием, качество представленных материалов (соответствие выполненной студентом работы цели и задачам практики, индивидуальному заданию); отзыв руководителя практики от предприятия (учреждения или организации); заключение руководителя от кафедры об итогах практики; ответы студента на вопросы комиссии.

По результатам защиты выставляются оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Сведения по итогам защиты отчета о практике заносятся в ведомость и зачетную книжку студента.

Неудовлетворительная оценка, полученная по результатам защиты отчета о прохождении практики, расценивается как академическая задолженность; студенту назначается повторная защита.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1.Основная литература

1. Дробышева Л.А. Экономика, маркетинг, менеджмент (3-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дробышева Л.А.- Электрон. текстовые данные. - М.: Дашков и К, 2014.- 150 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24845>
2. Годин А.М. Маркетинг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Годин А.М.- Электрон. текстовые данные. - М.: Дашков и К, 2014 .- 656 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10938>
3. Эриашвили Н.Д. Управление маркетингом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Эриашвили Н.Д., Коротков А.В., Синяева И.М.- Электрон. текстовые данные. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.- 463 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10488>

7.2.Дополнительная литература

1. Коротков А.В. Маркетинговые исследования [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Коротков А.В.- Электрон. текстовые данные. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012 .- 304 с.- Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10519>

7.3.Нормативные правовые документы

Не используются.

7.4.Интернет-ресурсы

www.4p.ru (Сайт по теории и практике маркетинга).
www.7st.ru (Сетевой журнал о маркетинге и рекламе).
www.bizbook.ru/book.html?id=2309 – аннотация к книге Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник.
lrci.lviv.ua/?Ponyatie_turisticheskoi_industrii%2C_ee_rolmz_i_mesto_v_mirovoi_ekonomike – статья «Понятие туристической индустрии, ее роль и место в мировой экономике».
www.marketing.spb.ru (Публикации по вопросам маркетинга (Брендинг, ценообразование, поведение потребителей, финансовый, промышленный, международный маркетинг и т.д.). Примеры маркетинговых исследований).
www.marketolog.ru (Сетевой журнал о маркетинге и рекламе).
www.restoranoff.ru (Всё для ресторанно-гостиничного бизнеса в России).
<http://www.servicemarketing.ru> (Сайт по маркетингу услуг).
http://tourlib.net/books_tourism/borodina.htm (Бородина В.В. «Ресторанно-гостиничный бизнес»).

www.rwr.ru (Сайт по теории и практике рекламы, PR, медиапланирования, маркетинга и т.д.).
www.unwto.org (Сайт Всемирной Туристской Организации).
www.wikipedia.ru (Википедия – свободная энциклопедия).

7.5. Иные источники

1. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.- Электрон. текстовые данные.- М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.
2. Райхельд Ф., Марки Р. Искренняя лояльность. Ключ к завоеванию клиентов на всю жизнь.- М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.
3. Ромат Е., Сендеров Д. Реклама: теория и практика. Учебник для вузов. - СПб: Питер, 2013.
4. Современные потребительские тренды и удовлетворенность потребителя: Монография/ Под ред. О.К. Ойнер. – М.: ИНФРА-М, 2013.
5. Тюрин Д.В. Маркетинговые исследования. Организация и проведение в компании: учебник для бакалавров. - М.: Инфра-М, 2013.
6. Удовлетворенность потребителя. Эмпирические исследования и практика измерения: Монография/ Под ред. О.К. Ойнер. – М.: ИНФРА-М, 2013.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Практика проводится в организациях различного характера (профиля) деятельности, форм собственности и организационно-правового статуса: в государственных и муниципальных учреждениях, в министерствах и ведомствах, департаментах различных межведомственных Комитетов, предприятиях, фирмах, корпорациях, в банках, АО, консалтинговых фирмах, научно-исследовательских институтах и центрах, вузах, а также на кафедрах и Центрах ИОМ РАНХиГС.

Специальные помещения ИОМ РАНХиГС представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»

Распределение студентов на базы практики осуществляется кафедрой сервиса. Место для прохождения практики студенты могут искать самостоятельно, посещая собеседования. Для студентов очно-заочной формы обучения базами практики могут являться предприятия и организации, на которых они работают.

Направление студентов на практику производится на основе договоров, заключенных между Академией и базой практики или гарантийного письма предприятия, заверенного руководителем организации, и оформляется распоряжением по Институту.

Руководителю (директору и т.д.)

(наименование организации)

(И.О. Фамилия)

Уважаемый _____

В соответствии с _____
(наименование документа)

от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____ направляем для прохождения

_____ практики следующих студентов _____ курса _____
(вид практики)

формы обучения по направлению подготовки (специальности) _____

1. _____
(Ф.И.О. студента в именительном падеже)
- 2.
- 3...

Просим Вас обеспечить руководство практикой обучающихся и оказать им содействие в сборе необходимого информационного материала.

По окончании практики просим представить на каждого студента отзыв о его работе в период прохождения практики.

Должность

ФИО

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ

(И.О. Фамилия)
« ____ » _____ 20__ г.

ПЛАН-ГРАФИК

проведения _____ практики студентов _____ курса
Направление подготовки (специальность) _____
(код и наименование)

Учебная группа № _____

№ п/п	Наименование этапа (периода) практики	Вид работ	Срок прохождения этапа (периода) практики	Форма отчетности

Срок прохождения практики с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г.

Место прохождения практики _____
(указывается полное наименование структурного подразделения Академии/профильной организации и ее структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Рассмотрено на заседании кафедры _____
(протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____).

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра _____
Направление подготовки (специальность) _____
(код и наименование)

ЗАДАНИЕ

на _____ практику
(вид практики)

Для _____
(Ф.И.О. студента)

Студента _____ курса учебная группа № _____

Место прохождения практики _____
(указывается полное наименование структурного подразделения Академии/профильной организации и ее структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Срок прохождения практики: с « ____ » _____ 20 ____ г. по « ____ » _____ 20 ____ г.

Цель прохождения практики: _____

Задачи практики: _____

Вопросы, _____ подлежащие
изучению: _____

Ожидаемые _____ результаты _____ практики: _____

Руководители практики:

От Академии _____
(Ф.И.О) _____ (должность)

От профильной организации _____
(Ф.И.О) _____ (должность)

Рассмотрено _____ на _____ заседании _____ кафедры

(протокол от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____)

Руководитель практики _____
(подпись)

Задание принято к исполнению _____ « ____ » _____ 20 ____ г.
(подпись студента)

УТВЕРЖДАЮ

« ____ » ____ 20__ г.

ОТЗЫВ
о работе студента в период прохождения практики

Студент _____ факультета
(Ф.И.О.)
проходил _____ практику в период с _____ по _____ 20__ г. в

(наименование профильной организации с указанием структурного подразделения)
в качестве _____ .
(должность)

На время прохождения практики на тему: _____

(Фамилия И.О. студента)
поручалось решение следующих задач: _____
За время прохождения практики _____ проявил
(Фамилия И. О. студента)

(навыки, активность, дисциплина, помощь организации, качество и достаточность собранного материала
для отчета и выполненных работ, поощрения и т.п.)
Результаты работы _____ состоят в следующем: _____
(Фамилия И.О. студента)

(Индивидуальное задание выполнено, решения по порученным задачам предложены, материал собран
полностью, иное)
Считаю, что прохождение практики студентом _____
(Фамилия И.О.)
может (не может) быть зачтено.

(Должность руководителя практики) _____ (подпись) _____ (И.О. Фамилия)

« __ » _____ 20__ г.
М.П.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Кафедра _____
Направление подготовки (специальность) _____
(код и наименование)

ОТЧЕТ

о прохождении практики _____
(вид практики)

_____ (Ф.И.О. студента)
_____ курс обучения _____ учебная группа № _____

Место прохождения практики _____

(указывается полное наименование структурного подразделения Академии/профильной организации и ее структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Срок прохождения практики: с «___» _____ 20 ____ г. по «___» _____ 20 ____ г.

Руководители практики:

От Академии _____
(Ф.И.О.) _____ (должность)

От профильной организации _____
(Ф.И.О.) _____ (должность)

Отчет подготовлен _____
(подпись) _____ (И.О. Фамилия)

г. _____, 20 ____ г.