

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа практики

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Вид практики: производственная
Тип практики: сервисная практика

Владивосток 2020

Программа практики «Производственная сервисная практика» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).; Положением по практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования (утв. приказом Минобрнауки России от 27.11.2015г. №1383).'

Составитель(и):

Слесарчук И.А., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,
Irina.Slesarchuk@vvsu.ru

Фалько Л.Ю., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,
Ludmila.Falko@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 24.03.2020 , протокол № 11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	00000000047AE5F
Владелец	Клочко И.Л.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	00000000047AE62
Владелец	Клочко И.Л.

1 Цель и планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Целью производственной сервисной практики бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» является: закрепление теоретических знаний, полученных во время аудиторных занятий; приобретение профессиональных умений и навыков, связанных с работой в контактной зоне с клиентом и формированием системы клиентских отношений; поиск и анализ информации для полготовки выпускной квалификационной работы.

Задачами производственной сервисной практики являются:

- Анализ внешней и внутренней среды, бизнес – модели сервисной организации;
- Выявление особенностей сервисной деятельности предприятия, организации и планирования клиентоориентированного сервиса на предприятии;
- Участие в процессе обслуживания клиентов, работа в контактной зоне.

По итогам прохождения практики обучающийся должен продемонстрировать результаты обучения (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО, приведенные в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате прохождения практики

Название ОПОП ВО, сокращенно	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
			Код результата	Формулировка результата
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)				

2 Вид практики, способы и формы её проведения

Вид практики: производственная

Тип практики: сервисная практика

Способ проведения практики: стационарная и выездная

Форма проведения практики: Дискретно по видам практики

3 Объем практики и ее продолжительность

Объем практики в зачетных единицах с указанием семестра (ОФО)/ курса (ЗФО, ОЗФО) и продолжительности практики по всем видам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость практики

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр/курс	Трудоемкость (з.е.)	Продолжительность практики
43.03.01 Сервис. С сервис на транспорте	ОФО	Б2.В.П.1	6	5	5 (недель)

4 Место практики в структуре ОПОП ВО

Производственная сервисная практика относится к той части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», которая формируется участниками образовательных отношений и входит в блок 2 «Практика».

Входными требованиями, необходимыми для освоения программы практики, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Сервисная деятельность», «Учебная ознакомительная практика». На данную практику опираются «Выполнение и защита выпускной квалификационной работы», «Производственная преддипломная практика», «Россиеведение (языковой практикум)».

5 Содержание практики

5.1 Структура (этапы) прохождения практики

Расширенное содержание практики, структурированное по разделам и видам работ с указанием основных действий и последовательности их выполнения, приведено в таблице 3.

Содержание сервисной практики определяется кафедрой дизайна и технологий с учетом задач практики, специфики деятельности предприятия, учреждения, организации (подразделения), в которых студенты проходят практику. Общая трудоемкость практики составляет 5 зачетных единиц.

Таблица 3 – Содержание производственной сервисной практики

№ п/п	Р а з д е л ы (этапы) практики	Виды работ на практике, в включая самостоятельную работу обучающихс я	Содержание выполняемых работ (основные действия)	Форма текущего ко нтроля
1	Подготовительный этап.	Инструктаж по технике бе зопасности. Изучение прав ил внутреннего трудового распорядка	Знакомство с документами , определяющими правила техники безопасности и ре гулирующими правила вну треннего трудового распорядка	Собеседование
2	Основной этап	Анализ нормативно- право вых и иных документов, р егулирующих деятельност ь организации и практику сервисной деятельности	Анализ внешней и внутрен ней среды организации, би знес-модели и используем ых сервисных технологий, , информационной обеспеч енности деятельности.	Проверка индивиду альных заданий. Со беседование
3	Экспериментальный этап.	Сбор и анализ данных для диагностики процессов сервиса на предприятии	В соответствии с заданием на практику выполняется с бор данных о структуре пр оцессов сервиса; технологиях сервисной дея тельности; об удовлетворе нности клиентов системой клиентских отношений	Обсуждение с руков одителем практики. Собеседование
4	Проектный этап	Обработка полученной ин формации Поиск креативн ых идей	Разработка п р е д л о ж е н и й по совершен ствованию сервисно й деятельности пред приятия (в виде пла на мероприятий, пр оекта, и т.п.)	Обсуждение с руков одителем практики. Собеседование

5	Подготовка и защита отчета по практике	Написание и оформление отчета по практике	Подготовка содержательной части отчета, проверка на соответствие требованиям к оформлению отчета. Подготовка презентации и доклада по материалам практики	Защита отчета
---	--	---	---	---------------

5.2 Задание на практику

Индивидуальное задание (по выбору студента)

- проанализировать процесс предоставления услуг потребителю;
- обосновать и разработать мероприятия по результатам анализа сервисной деятельности в целях ее совершенствования;
- обосновать и разработать мероприятия по диагностике и анализу запросов потребителей, оптимального варианта обслуживания в сервисной деятельности;
- обосновать и разработать мероприятия по результатам анализа конкретного процесса сервиса на предприятии;
- обосновать и разработать политику маркетинговых коммуникаций предприятия сервиса;
- разработать и провести маркетинговое исследование, с целью изучения основных целевых аудиторий предприятия (организации);
- разработать и провести маркетинговое исследование, с целью изучения потребительского спроса;

6 Формы отчетности по практике

По окончании практики студент предоставляет на кафедру отчет по практике (включая техническое задание на практику) и дневник практики.

Руководитель практики от организации оставляет в дневнике отзыв о работе практиканта и характеристику студента; подписывает документы (титул отчета, дневник) самостоятельно или у руководства организации, заверяет печатью.

Все документы, свидетельствующие о прохождении практики студентом, должны быть аккуратно оформлены и собраны в отдельную папку.

Руководитель практики от кафедры обеспечивает организацию ее защиты в форме зачета (с оценкой).

Аттестация обучающегося по итогам прохождения практики проводится только после сдачи документов по практике на кафедру и фактической защиты отчета.

Защита отчета по практике, как правило, представляет собой краткий, 8-10-минутный доклад студента и его ответы на вопросы руководителя практики. По итогам защиты практики выставляется оценка, о чем делаются соответствующие записи в зачетной ведомости и зачетной книжке.

При защите практики учитывается объем и качество выполнения основной программы практики и индивидуального задания, правильность оформления документов, содержание отзыва руководителя от предприятия; правильность ответов на заданные руководителем практики вопросы.

7 Организация практики и методические рекомендации по выполнению заданий

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы студентов на

производственной сервисной практике являются:

- нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия (организации), на котором проходит практику обучающийся;
- методические разработки, определяющие порядок прохождения и содержание производственной сервисной практики;
- полнотекстовые русскоязычные базы данных библиотеки ВГУЭС, «База диссертаций», «elibrary.ru»
- информация рекомендованных Интернет – ресурсов.

В процессе выполнения заданий по практике от обучающегося требуется, чтобы он проявлял активность, творческую инициативу, высокую степень ответственности. Проходящий практику должен:

На подготовительном этапе:

- присутствовать на собрании кафедры по производственной преддипломной практике;

- получить документацию по практике (направление на практику; рабочий график (план) ; индивидуальное задание);

- представить гарантийное письмо/договор о сотрудничестве от организации. Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить преддипломную практику по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям к содержанию практики.

В рабочий период:

- качественно и в срок выполнять индивидуальные задания, а также текущие задачи, поставленные руководителями практики;

- систематически отчитываться перед руководителем о выполненных заданиях.

На заключительном этапе:

- написать отчет о прохождении производственной технологической практики.

- своевременно, в установленные сроки, защитить отчет и сдать дневник практики.

Отчет о производственной сервисной практике предварительно сдается руководителю практики от вуза на проверку. Только после получения отчета установленной формы с выдержанными техническими критериями и необходимой документацией с предприятия, руководитель практики от вуза имеет право назначить студенту защиту отчета о практике. Защита проводится в строго установленные сроки. По окончании практики студенты должны представить на кафедру отчет о прохождении производственной сервисной практики. Отчет должен быть подписан студентом, руководителем практики от института, руководителем практики от предприятия и заверен на титульном листе печатью предприятия. К отчету может быть приложен отзыв руководителя практики от предприятия (отзыв должен содержать описание проделанной студентом работы, общую оценку качества его профессиональной подготовки, умение контактировать с людьми, анализировать ситуацию, работать со статистическими данными и т.д.). Отзыв может быть представлен в дневнике практики.

Объем отчета о прохождении практики должен составлять 20-30 машинописных страниц (без приложений), набранных 12 шрифтом TNR в MS Word через 1 интервал. Поля страницы отчета: левое – 25 мм, верхнее – 25 мм, правое – 25 мм, нижнее – 25 мм. Титульный лист отчета по технологической практике оформляется согласно существующих стандартов ВГУЭС.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по практике созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

9.1 Основная литература

1. Диксон М., Томан Н., Делиси Р. Всегда ваш клиент: Как добиться лояльности, решая проблемы клиентов за один шаг : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Альпина Паблишер , 2016 - 265 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=22217>
2. Шоул Д., Евстигнеева И. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] : Альпина Паблишер , 2016 - 342 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=234883>

9.2 Дополнительная литература

1. Автоматизация процессов взаимодействия с клиентами [Электронный ресурс] , 2018 - 110 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/705199>
2. Гукова О. Н., Петрова А. М. Организация предприятий сервиса : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Форум , 2017 - 384 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=303940>
3. Латышова Л.С., Липсиц И.В., Ойнер О.К. и др. Клиентоориентированность: исследования, стратегии, технологии : Монография [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2020 - 241 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/document?id=353141>
4. Левкин Григорий Григорьевич. Сервис на транспорте [Электронный ресурс] , 2016 - 25 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/621510>

9.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
2. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>
3. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
4. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
5. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

10 Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики, и перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения (при необходимости)

Основное оборудование:

- Компьютеры

Программное обеспечение:

· Microsoft Office 2010 Standart

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по практике

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП
2020

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)		

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по практике

Контролируемые планируемые результаты обучения		Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
РД1	Знание : принципов клиентоориентированного сервиса и основ технологии сервисной деятельности	Собеседование	Отчет по практике
		Собеседование	Собеседование
РД2	Умение : организовать процессы сервиса на предприятии, развивать клиентоориентированные отношения с потребителями, разрешать проблемные ситуации в процессе коммуникации	Собеседование	Отчет по практике
		Собеседование	Собеседование
РД3	Навыки : работы в контактной зоне с клиентом на основе стандартов сервиса	Собеседование	Отчет по практике
		Собеседование	Собеседование
РД4	Знание : типов клиентских отношений и структуры системы клиентских отношений	Собеседование	Отчет по практике
		Собеседование	Собеседование
РД5	Умение : оценивать удовлетворенность клиентов сервисом и анализировать результаты оценки	Собеседование	Отчет по практике
		Собеседование	Собеседование
РД6	Навыки : проектирования процессов сервиса, анализа качества функционирования системы клиентских отношений	Собеседование	Отчет по практике

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по практике равна 100 баллам.

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство			
	Собеседование	Индивидуальное творческое задание	Отчет по практике	Итого
Самостоятельная работа		20	60	80
Промежуточная аттестация	20			20
Итого	20	20	60	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примерный перечень вопросов по темам

1. Понятие технологии применительно к сервисной деятельности.
2. Понятие клиентоориентированного отношения к клиенту
3. Социально-экономические факторы развития сервиса.
4. Преимущества и недостатки специализации сервисных услуг
5. Признаки конкурентоспособности услуги.
6. Структура предприятий сферы сервиса.
7. Компоненты сервисной системы.
8. Элементы оказания услуг и их взаимодействие.

9. Ресурсы системы клиентских отношений сервисной фирмы.
 10. Проблемы, возникающие при оказании услуг
 11. Принципы организации обслуживания потребителей.
 12. Какими показателями можно характеризовать уровень организации обслуживания клиентов.
 13. Методы и формы обслуживания.
 14. Правила работы с клиентами.
 15. Классификация форм обслуживания.
 16. Градация услуг по классности.
 17. Факторы негативного восприятия предприятий сферы сервиса.
 18. Противоречия между интересами предприятия и клиентами.
 19. Требования к режиму работы сервисной фирмы.
 20. Слагаемые культуры обслуживания.
 21. Способы приема заказов и заявок на услуги.
 22. Методы организации взаимодействия с потребителями.
 23. Ощущаемые риски потребителей услуг.
 24. Психологические мотивы и объективные критерии выбора услуг клиентами.
 25. Отличительные особенности труда работников сферы сервиса.
 26. Профильная характеристика компетенций сотрудников сервисной фирмы.
 27. Отбор и тестирование персонала сервисной фирмы.
 28. Особенности труда сотрудников контактной зоны.
 29. Формы и методы обучения персонала.
 30. Критерии оптимальности уровня обслуживания.
 31. Виды рисков продуцентов услуг.
 32. Отличительные особенности основных, вспомогательных и поддерживающих услуг.
 33. Прогрессивные формы обслуживания клиентов.

Краткие методические указания

Собеседование проходит в устной форме, при этом студент должен отвечать четко, внятно и только на конкретно поставленный вопрос.

Шкала оценки

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	17–20	При устном ответе студент четко, внятно и конкретно ответил на все поставленные вопросы.
4	13–16	При устном ответе студент четко, внятно и конкретно ответил на все поставленные вопросы, но одним-двух допустил неточности не принципиального характера.
3	9–12	При устном ответе студент ответил на большинство поставленных вопросов, но допустил неточности принципиального характера, или ответ на некоторые вопросы был неверным.
2	4–8	При устном ответе студент не ответил или ответил неверно на 40 – 60 % поставленных вопросов.
1	0–3	При устном ответе студент не ответил или ответил неверно на 61 % и более поставленных вопросов.

5.2 Пример индивидуального задания на выполнение отчета по практике

Примерные темы индивидуальных творческих заданий:

- проанализировать процесс предоставления услуг потребителю;
- обосновать и разработать мероприятия по результатам анализа сервисной деятельности в целях ее совершенствования;
- обосновать и разработать мероприятия по диагностике и анализу запросов потребителей, выбору оптимального варианта обслуживания в сервисной деятельности;

- обосновать и разработать мероприятия по результатам анализа конкретного процесса сервиса на предприятии;
- обосновать и разработать политику маркетинговых коммуникаций предприятия сервиса;
- разработать и провести маркетинговое исследование, с целью изучения основных целевых аудиторий предприятия (организации);
- разработать и провести маркетинговое исследование, с целью изучения потребительского спроса;

Краткие методические указания

В процессе подготовки к производственной сервисной практике студенту необходимо выбрать и согласовать с преподавателем тему индивидуального творческого задания. В процессе прохождения практики студент должен собрать информацию и аналитический материал в соответствии с заданием, выполнить разработку творческих предложений по совершенствованию процессов сервиса и системы клиентских отношений на предприятии. Следует обратить внимание на полноту раскрытия темы задания и актуальность собранной информации

Шкала оценки

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	17–20	Высокое качество, оригинальность выполнения ИДЗ в полном соответствии с заданием.
4	13–16	Задание выполнено с хорошим качеством но есть замечания по содержанию, форме представления и другим аспектам задания
3	9–12	Задание выполнено, но есть серьезные замечания к объему, содержанию, форме представления.
2	4–8	Задание выполнено но не соответствует установленным требованиям к качеству, объему, содержанию, форме представления.
1	0–3	Задание не выполнено