

**Частное учреждение
образовательная организация высшего образования
Институт экономики и культуры**



УТВЕРЖДАЮ

Ректор института

В.Д.Серяков

« 28 » ноября 2015г.

ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

**направление подготовки 43.03.01 Сервис
профиль: Сервис в индустрии моды и красоты» все формы обучения**

УТВЕРЖДЕНА

на заседании ученого совета института,
протокол № 4 от 18 ноября 2015г.

Москва 2015

Программа и методические рекомендации по проведению преддипломной практики студентов бакалавров по направлению подготовки «Сервис» составлены в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Программа является руководством, в ней даны рекомендации по прохождению практики и написанию отчета. Сформулированы цели и задачи, определены требования и этапы работы в процессе прохождения практики.

Программа предназначена для студентов очной, очно-заочной и заочной формы обучения.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры сервиса « 11 » ноября 2015, протокол № 4

1. Цель и задачи преддипломной практики

Программа практики преддипломной практики предназначена для реализации государственных требований к уровню подготовки выпускников высшего образования по направлению подготовки студентов 43.03.01 Сервис.

Целью преддипломной практики является закрепление теоретических знаний, практических умений и навыков, полученных в процессе освоения основной образовательной программы, получение профессионального опыта, а также сбор и анализ материала, необходимого для написания дипломной работы.

Задачи преддипломной практики:

- обеспечивать практическую деятельность предприятий и организаций, представляющих услуги;
- обеспечивать комплексное обслуживание потребителей;
- продемонстрировать знание норм деловой письменной и устной речи, процессов организации эффективной речевой коммуникации в сфере социально-культурного сервиса; практически овладеть приемами и методами формирования системы межличностных общений;
- принимать участие во внедрении современных научных знаний, передовых технологий в сфере сервиса; практически овладеть возможностями современных информационных технологий (методами сбора, хранения и обработки данных) в сервисе;
- участвовать в организации, планировании и совершенствовании деятельности предприятий; овладеть навыками разработки стратегии и тактики деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги социально-культурного сервиса;
- участвовать в разработке мероприятий по повышению эффективности;
- получить навыки по разработке и внедрению инновационных технологий;
- собрать исходный материал для подготовки магистерской работы в соответствии с темой.

Способы и формы проведения преддипломной практики

Практика проводится на предприятиях сервиса. По способу проведения практики практика относится к стационарной.

2. Место преддипломной практики в структуре образовательной программы

Практика является важнейшим компонентом в системе профессиональной подготовки конкурентоспособного студента. Она выступает связующим этапом между теоретическим обучением и получением профессиональных умений и опыта.

Практика выступает основой для получения представления о профессии и обеспечивает студентам возможность реализовать полученные знания, сформировать навыки.

Практика помогает закрепить полученный теоретический материал следующих дисциплин, а также получение навыков в рамках компетенций (таблица 1 «Дисциплины с компетенциями»).

Дисциплины с компетенциями

Таблица 1

| Название дисциплины | Формируемые компетенции |
|---|-------------------------|
| Сервисная деятельность | ОК - 5, ПК-6, 8 |
| Психология и педагогика | ОК-4, 5, ПК-4, 9 |
| Сервисология | ПК-8 |
| Метрология, стандартизация и сертификация | ОК-8, ПК-2, 12 |
| Экономика | ОК-2 |

| | |
|---|-------------------|
| Психологический практикум | ОК - 4, ПК - 9 |
| Профессиональная этика и этикет | ОК-1, 6, ОПК-3 |
| Менеджмент в сервисе | ОК-4, ОПК-2 |
| Технологии формирования персонального образа потребителя | ОПК -1, ПК – 7, 8 |
| Основы предпринимательской деятельности | ОК-4, ПК-3, 11 |
| Организация и планирование деятельности предприятий сервиса | ОК – 4, ПК-2 |
| Технические средства предприятий сервиса | ПК-2, 6, 12 |
| Основы косметологии | ОПК-2, ПК-9,11 |
| Основы визажного искусства | ОПК-2, ПК -6, 11 |

Выделенные компетенции в рамках профессиональных дисциплин помогают определить компетенции, предъявляемые к практике.

3. Планируемые результаты в ходе прохождения преддипломной практики

В результате прохождения практики студенты должны овладеть следующими компетенциями:

Таблица 2

Компетенции, предъявляемые к практике

| | | |
|--|---|--|
| способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2) | | |
| Знать: Экономические основы | Уметь: Использовать основы экономических знаний | Владеть навыками: Владеть навыками использования экономических основ при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах |
| способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК - 5) | | |
| Знать: Тенденции развития различных сфер | Уметь: Повышать уровень самообразования | Владеть навыками: Владеть навыками самоорганизации |
| 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 (ОПК-1); | | |
| Знать: Знать информационно-коммуникационные технологии | Уметь: Использовать различные источники информации по объекту сервиса | Владеть навыками: Владеть навыками по решению стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры. |
| готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2); | | |
| Знать: системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | Уметь: Развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | Владеть навыками: Уметь разрабатывать технологии процесса сервиса |

| | | |
|--|--|---|
| готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК - 3) | | |
| Знать: Организационный процесс предоставления сервиса | Уметь: Организовывать процесс сервиса | Владеть навыками: Владеть навыками по выбору ресурсов и средств с учетом требований потребителя |
| готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК - 1) | | |
| Знать: Контактные зоны предприятия сервиса | Уметь: Организовывать работу контактной зоны предприятия сервиса | Владеть навыками: Владеть навыками организации контактной зоны предприятия сервиса |
| 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 (ПК -2) | | |
| Знать: Конъюнктуру рынка и спрос потребителей | Уметь: Прогнозировать и планировать | Владеть навыками: Владеть навыками планирования |
| | производственно- хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка | производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства |
| готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3); | | |
| Знать: Отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности | Уметь: Изучать научно-техническую информацию | Владеть навыками: Уметь применять отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности и его совершенствовать |
| готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4); | | |
| Знать: особенности потребителя с учетом национально- региональных и демографических факторов | Уметь: Проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя | Владеть навыками: Владеть навыками в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов |
| готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5); | | |
| Знать: Инновационные проекты в сфере сервиса | Уметь: Разрабатывать инновационные проекты в сервисе | Владеть навыками: Владеть навыками реализации инновационных проектов в сервисе |

4. Объем преддипломной практики для студентов

Согласно учебным планам по направлению подготовки «Сервис», практика организуется для студентов в следующие периоды

| № | Форма обучения | Курс | Кол-во часов | Форма текущего контроля |
|-----------------------------------|----------------|---------------------|--------------|--------------------------|
| Сервис в индустрии моды и красоты | | | | |
| 3 | Очная | 4 курс (8 семестр) | 108 (3 з.е.) | Дифференцированный зачет |
| 4 | Заочная | 5 курс (10 семестр) | 108 (3 з.е.) | Дифференцированный зачет |

5. Места для прохождения студентами преддипломной практики

Преддипломная практика проводится на предприятиях, с которыми заключены долгосрочные договора. В случае отказа заключения долгосрочного договора, предприятие обязуется заполнить гарантийное письмо.

В период преддипломной практики студенты подчиняются правилам внутреннего распорядка, требованиям охраны труда, безопасности жизнедеятельности и пожарной безопасности, установленные на предприятии.

6. Структура и содержание преддипломной практики

Структура и содержание практики для студентов, отображена в таблице 3 «Структура практики».

Таблица 3

Структура практики

| № | Этапы практики | Производственная работа + самостоятельная работа | Форма текущего контроля |
|---|---|--|---|
| 1 | Организационные мероприятия. Прохождение собеседования (За две - три недели до начала практики) | Выявление способностей, предпочтений и интересов студентов для прохождения практики. Составление резюме и собеседование на предприятиях | Собеседование с руководителем практики от предприятия |
| 2 | Подготовительный этап практики (За 2 два дня до начала практики) | Собрание со студентами: определение сроков практики, инструктаж по технике безопасности. Распределение студентов по местам практики. Ознакомление студентов с требованиями, предъявляемые к оформлению документации. | Заполненное индивидуальное задание на практику |
| 3 | Ознакомительный этап практики | Изучение техники безопасности предприятия. Изучение инструктивных и методических материалов. Знакомство с должностными обязанностями, с руководством подразделения и коллективом структуры, где проходит практика. | Дневник студента |
| 4 | Производственный этап практики | Сбор материала для написания дипломной работы и выполнение должностных обязанностей | Отчет по преддипломной практике |

Содержание преддипломной практики

1. ознакомление с целями и задачами организации, на базе которой проводится практика;
2. ознакомление с деятельностью основных структурных подразделений организации, на базе которой проводится практика;
3. консультации со специалистами-практиками по определению темы дипломной работы;
4. изучение исходной информации (источниковой базы) по теме дипломной работы (в случае ее соответствия профилю и специфике организации, на базе которой проходит практика);
5. формулировка предложений по оптимизации работы предприятий (в т.ч. с использованием инновационных технологий);
6. подготовка письменного отчета.

Формами отчетности преддипломной практики являются следующие документы:

- Договор или гарантийное письмо;
- Индивидуальное задание;
- Направление на практику [Приложение 1];
- Дневник студента [Приложение 2];

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Фонд оценочных средств контролирует прохождение практики на 4 выявленных этапах. На каждом этапе была выделена форма текущего контроля. В таблице 4 «Фонд оценочных средств для текущего контроля» приводятся инструменты контроля каждого этапа практики.

Таблица 4

Фонд оценочных средств для текущего контроля

| № | Форма текущего контроля | Средства текущего контроля |
|---|---|---|
| 1 | Собеседование с руководителем практики от предприятия | Результат собеседования. |
| 2 | Заполненное индивидуальное задание на практику | Заполненное индивидуальное задание на практику, в зависимости от должности, на которую студента взяли на период практики. |
| 3 | Дневник студента (Ознакомительный этап практики) | Заполненный раздел дневника практики по ознакомительному этапу практики |
| 4 | Отчет по преддипломной практике | 3 глава дипломной работы |

Средства текущего контроля:

1. Собеседование с руководителем практики от предприятия.

2. Заполненное индивидуальное задание на практику.

В индивидуальном задании ставится цель работы - практики в данном предприятии. Перечисляются задачи, которые необходимо решить для достижения поставленной цели практики.

3. Дневник студента (Ознакомительный этап практики).

Ознакомительный этап практики занимает 1 день. В дневнике практики необходимо заполнить первый рабочий день на предприятии. Руководитель практики от организации визирует запись студента в дневнике практики.

4. Отчет по преддипломной практике. Объем отчета по практике должен составлять 20-25 страниц и предоставляется в печатном виде в день защиты практики. Шрифт Times New Roman, 14.

Контроль над прохождением практики производится руководителем практики, утверждаемым приказом по Российскому Новому Университету.

В процессе прохождения практики студентам предоставляются консультации научных руководителей дипломных работ и зав. лабораторией практического маркетинга и туризма.

Работа, выполненная в процессе прохождения практики, отражается в письменном отчете. В приложении к отчету приводится библиографический список важнейших источников и литературы по теме предстоящей дипломной работы.

Письменный отчет студента о прохождении практики и заверенное печатью направление о прохождении практики сдаются руководителю практики в недельный срок после ее завершения.

Письменный отчет. Презентация по отчету.

Требования к написанию отчета по производственной практике

Объем отчета по практике должен составлять 20-25 страниц и предоставляется в печатном виде в день защиты практики. Шрифт Times New Roman, 14.

Отчет по преддипломной практике должен содержать следующую информацию:

1. Проблематика изучаемой темы;

2. Пути решения проблем (рекомендации, стандарты, мероприятия и т.д.)

3. Экономическая эффективность предложенных мероприятий по решению поставленных проблем.

4. Выводы и рекомендации должны содержать обобщающий материал по результатам прохождения практики.

Следует указать:

• оценку деятельности предприятия в целом и того подразделения, где студент проходил практику, с точки зрения эффективности деятельности предприятия, организации управления;

оценку соответствия уровня работы современным технологическим процессам;

отмеченные студентом недостатки как в деятельности предприятия в целом, так и того подразделения, где студент проходил практику.

Аттестация по итогам практики

Аттестация по итогам практики проводится на основании оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета и отзыва руководителя практики от предприятия.

По итогам аттестации выставляется оценка (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно).

Прохождение преддипломной практики — важнейший элемент выполнения учебного плана подготовки специалиста по специальности. Студенты, не прошедшие практику, и не представившие в деканат документы о ее завершении (направление с отметкой соответствующей организации, заверенное печатью и письменный ответ, см. прил. 1, 2) не допускаются к сдаче государственного экзамена и защите дипломной работы.

Критерии оценки

Защита преддипломной практикой предусматривает оценить работу студента, проверить полученные практические знания, их глубину, умение доносить свою мысль, развитие творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их. Оценка на экзамене выставляется в ведомость и в зачётную книжку студента (таблица 5 «Критерии оценки»).

Таблица 5

Критерии оценки

| Оценка | Словесное выражение | Описание |
|--------|---------------------|--|
| 5 | Отлично | Выполнен полный объем работы, ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение. Четко и ясно составлена презентация. |
| 4 | Хорошо | Выполнено 75% работы, ответ студента правильный, но неполный. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено. |
| 3 | Удовлетворительно | Выполнено 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях и/или они просто отсутствуют. |
| 2 | Неудовлетворительно | Выполнено менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы. |

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

а) основная литература

1. Скворцова Л.М. Методология научных исследований. М.: Ай Пи Эр Медиа, 2014.
2. Рузавин Г.И. Методология научного познания. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012
3. Андреев Г.И., Барвиненко В.В. Основы научной работы и методология научного исследования. М.: Финансы и статистика, 2012
4. Годин А.М. Брендинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Годин А.М.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 183 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24775>

5. Чумиков А.Н. Реклама и связи с общественностью. Имидж, репутация, бренд [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Чумиков А.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2012.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8976>.
6. Чернатони Лесли Брендинг. Как создать мощный бренд [Электронный ресурс]: учебник/ Чернатони Лесли, МакДональд Малькольм— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012 — 558 с —
7. Управление персоналом: Учебник для вузов. Рек.Мин.образ .Под ред. Базарова Т.Ю., Еремина Б.Л. -2-е изд. перераб.и доп.-М., ЮНИТИ, 2009. -560
8. Петрова Ю.А. Лучшие способы мотивации персонала [Электронный ресурс]/ Петрова Ю.А., Спиридонова Е.Б.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2010.— 120 с.
9. Захарова Т.И. Оценка персонала [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Захарова Т.И., Стюрина Д.Е.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 168 с.

б) дополнительная литература:

1. Мельшина Н.А. История и методология науки туристской индустрии. М.: Вузовское образование, 2013
2. Родионова Д.Д., Сергеева Е.Ф. Основы научно-исследовательской работы. Кемерово: КГУКИИ, 2010
3. Мальшина Н.А. История и методология науки туристской индустрии. М.: Вузовское образование, 2013
4. Головлева Е.Л. Основы брендинга [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Головлева Е.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2011.— 164 с.— Режим доступа:
5. Зотов В.В. Бренд-решения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Зотов В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 80 с.—
6. Шарков Ф.И. Интегрированные коммуникации. Реклама, публик рилейшнз, брендинг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Шарков Ф.И.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2011.— 326 с.—

9.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

Во время практики студенты пользуются следующими информационными технологиями:

- Компьютер;
- Телефоны;
- Электронная почта (Mail. Outlook);
- Поисковые системы (Booking. Com. Островок, tripadvaizer) Автоматизированные программы.

10. Материально - техническая база предприятий

- Рабочее место;
- Освещение;
- Каталоги, документация.

НАПРАВЛЕНИЕ

Студент(ка) _____

фамилия, (имя, отчество)

_____ формы обучения _____ курса, группы _____

Специальности (специализации) _____

направляется на _____ практику

(вид практики)

в (на) _____

(организация, предприятие; адрес)

Период практики:

с " ____ " _____ 20__ г.

по " ____ " _____ 20__ г.

Преподаватель - руководитель практики

(должность, ученая степень, звание, имя, отчество, фамилия)

Кафедра _____

Телефон кафедры _____

М.П. Ректор института

*(личная подпись, инициалы, фамилия)***ОТМЕТКА ОРГАНИЗАЦИИ (ПРЕДПРИЯТИЯ)**Прибыл в организацию
(на предприятие) " ____ " _____ 20__ г.Выбыл из организации
(с предприятия) " ____ " _____ 20__ г.

М.П. _____

*(должность)**(личная подпись, инициалы, фамилия)*



**ИНСТИТУТ
ЭКОНОМИКИ И КУЛЬТУРЫ**

*Утверждено Ученым советом
Института экономики и культуры
20 сентября 2015 г.*

ДНЕВНИК

(название практики: учебная, производственная, преддипломная)

(наименование предприятия, организации, учреждения)

Студента _____ курса, группы № _____

(Фамилия, Имя, Отчество)

Факультета _____

Руководитель от базы практики

Руководитель от кафедры

| | |
|--|----------|
| ВВЕДЕНИЕ..... | 4 |
| Индивидуальное задание..... | 5 |
| Дневник прохождения практики..... | 6 |
| Табель выходов на практику..... | 10 |
| Производственные совещания, общественные мероприятия..... | 11 |
| Использованные документы, литература и другие источники..... | 12 |
| Предложения студента..... | 13 |
| Характеристика..... | 14 |

Введение

Дневник является отчетным документом о прохождении практики. Студент обязан ежедневно по рабочим дням грамотно и аккуратно заполнять дневник.

Раздел «Календарный план» составляется студентом совместно с руководителем от базы практики. В план включаются те пункты программы практики, на которые практикант в данном подразделении может получить ответ. Если от кафедры (или научного студенческого общества) студент получил задание, записанное в разделе «Индивидуальное задание», то время на его выполнение предусматривается в календарном плане.

На основании календарного плана студент ведет дневник. В нем студент-практикант записывает виды выполняемой работы, ее содержание, отдельно выполненные служебные поручения, свое отношение к выполняемому заданию и предложения по совершенствованию прохождения практики.

Раздел «Табель» отражает выходы (невыходы) на практику. В конце каждой недели табель подписывается руководителем от базы практики.

В случае присутствия на производственном совещании или собрании в раздел «Производственные совещания» студент-практикант вносит соответствующую запись по вопросу повестки, порядка обсуждения, принятых решений, отношения к принятым решениям.

В разделе «Документы и литература» студент-практикант записывает все те документы, книги и другие источники, которые он использовал в ходе прохождения практики. Студент получает консультацию о том, какая литература (учебная, научная, статистическая, методическая) помогает ему в работе, из каких источников можно получить интересную информацию.

В разделе «Характеристика» руководитель от базы практики записывает краткую характеристику на студента, проходившего учебную практику на предприятии. Подписанная характеристика заверяется печатью данного предприятия.

Выводы о результатах практики и предложения по ее совершенствованию студент вносит в раздел «Предложения студента».

Индивидуальное задание

| № п/п | Вопросы и задания | Отметка о выполнении |
|-------|-------------------|----------------------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |
| 6 | | |
| 7 | | |
| 8 | | |
| 9 | | |
| 10 | | |
| 11 | | |
| 12 | | |

Руководитель практики (от института) _____

Характеристика

Руководитель практики
(от производства)

_____ (Фамилия, Имя, Отчество)

М.П.