МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра технологии, экономики и сервиса

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

(подпись) О.Н.Рябова

«22» июня 2023 г.

# Рабочая программа производственной практики

**Тип:** организационно-управленческая практика

| | |
|---|---|
| Уровень высшего образования: | бакалавриат |
| Квалификация выпускника: | бакалавр |
| Направление подготовки: | 43.03.01 Сервис |
| Направленность (профиль) образовательной программы: | Сервис в торговле |

Шуя

**1. Цель практики**: получение профессиональных умений и опыта деятельности, способствующих формированию у студентов готовности к решению профессиональных задач организационно-управленческого, производственно-технологического, сервисного типов в сфере торговли в соответствии с требованиями образовательных стандартов. Образовательная деятельность при проведении практики осуществляется в форме практической подготовки.

**2. Общая характеристика практики**

**Форма проведения:** дискретно

- по видам практик (путём выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида практики).

**Основные базы проведения практики:** организации (учреждения) сферы торговли, сбыта и товарного обращения.

**3. Место практики в структуре ОП**

Производственная практика, организационно-управленческая практика является обязательной и относится к формируемой участниками образовательных отношений части блока Б2 «Практики» и проводится на 4 курсе.

Успешное прохождение данной практики будет способствовать готовности обучающихся к освоению дисциплин: Теоретические основы товароведения, Профессиональная этика и этикет, Теория и практика продаж, Инновации сервиса в торговле, Организация сервисных услуг в торговле, Проектирование процесса предоставления услуг, Реклама в торговле, Электронная торговля, Электронные платежные системы и их использование в торговле, прохождению практики – производственной практики, сервисной практики; производственной практики, преддипломной практики; подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена; выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Для прохождения данной практики студент должен:

Знать:

- основные категории и понятия экономики;
- номинативные, коммуникативные, этические аспекты устной и письменной речи;
- нормы официально-деловой речи
- основные социально-психологические особенности работы в коллективе;
- Конституцию Российской Федерации, основные положения базовых отраслей права и законодательства Российской Федерации нормативные акты в сфере будущей профессиональной деятельности, основы международного права, свои гражданские права и обязанности, механизмы их реализации и защиты, основные направления социальной политики государства;
- ключевые термины и понятия, системные основы сферы сервиса; перечень сервисных услуг; основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;
- основы теории организации обслуживания, теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребности индивида, способы и средства оказания услуг; место сервиса в жизнедеятельности человека;
- основные закономерности и противоречия, имеющие место в социально-экономической и политической внешней среде современного предприятия; основные методы и приемы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса;

- теорию современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса;
- психологические методы и совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;
- теоретико-методологические основы экспертизы и диагностики объектов сервиса;
- теоретические основы менеджмента качества; параметры технологических процессов и ресурсообеспеченность процесса сервиса.

Уметь:
- использовать основные положения и методы экономической науки в профессиональной деятельности;
- строить письменную и устную речь в соответствии с разнообразными коммуникативными задачами;
- находить и понимать актуальную и нужную информацию в различных средствах масс-медиа, в т. ч в сети Интернет, для выполнения конкретного задания;
- общаться в коллективе, работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- ориентироваться в действующем национальном и международном законодательстве, толковать и применять основные положения Конституции РФ, нормы отраслевых нормативных правовых актов, нормы международного права применительно к различным сферам деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, нормативных актов, регламентирующих профессиональную деятельность, реализовывать свои гражданские права и обязанности;
- решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе использования информационных и коммуникационных технологий;
- работать в контактной зоне с потребителем; анализировать уровень организации контактной зоны предприятия на основе использования материальных, технических;
- использовать в практической деятельности современные научные и теоретические знания в вопросах организации и управления сервисной деятельностью;
- анализировать и оценивать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг; разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;
- проводить экспертизы и диагностики предприятий сервиса и контроля качества объектов сервиса;
- анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности;
- работать в «контактной зоне» с потребителем как сфере реализации сервисной деятельности; осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности;
- реализовывать методы контроля и оценки качества услуг, эффективно контролирует выполнение технологических процессов и соблюдение параметров, используемых ресурсов.

Владеть:
- способами оценки эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- навыками, необходимыми для участия в межличностных и межкультурных коммуникациях;
- способностью работать в кооперации с коллегами, в коллективе;
- навыками поиска, анализа, реализации норм различных отраслей национального и международного права в конкретных сферах деятельности, в том числе в профессиональной сфере, навыками реализации гражданских прав и исполнения обязанностей;

- основными информационными технологиями, используемыми в профессиональной деятельности;
- навыками осуществления мониторинга клиентских отношений; технологиями реализации процессов сервиса;
- навыками выстраивания и поддержания эффективных клиентских отношений; навыками организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя;
- навыками выбора и использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; навыками систематизации информации о современных сервисных технологиях в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;
- навыками разработки процесса предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя;
- методами предоставления сервисных услуг с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей;
- методами определения типа личности и темперамента; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами и технологиями разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации услуг;
- экспертно-диагностическими методами и технологиями для анализа предприятий сферы сервиса; системой маркетинга, особенностями продвижения услуг; структурой малого и среднего предпринимательства, распределения доходов;
- навыками работы с клиентами по вопросам консультирования и согласования процесса сервиса;
- навыками реализации методов контроля и оценки качества услуг, предоставляемых предприятиями сервиса.

**4. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

**4.1. Компетенции, формированию которых способствует практика**

При прохождении практики формируются следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

| Наименование категории (группы) универсальных компетенций | Код и наименование универсальной компетенции выпускника | Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции |
|---|---|---|
| Системное и критическое мышление | УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1.1. Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему.<br>УК-1.2. Применяет логические формы и процедуры, способен к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности.<br>УК-1.3. Анализирует источник информации с точки зрения временных и пространственных условий его возникновения.<br>УК-1.4. Анализирует ранее сложившиеся в науке оценки информации.<br>УК-1.5. Сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.<br>УК-1.6. Аргументировано формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение. |

| | | |
|---|---|---|
| | | УК-1.7. Определяет практические последствия предложенного решения задачи. |
| Разработка и реализация проектов | УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, исходя из действующих правовых норм.<br>УК-2.2. Определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели.<br>УК-2.3. Оценивает вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач.<br>УК-2.4. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач. |
| Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбере-жение) | УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК-6.1. Оценивает личностные ресурсы по достижению целей управления своим временем в процессе реализации траектории саморазвития.<br>УК-6.2. Объясняет способы планирования свободного времени и проектирования траектории профессионального и личностного роста.<br>УК-6.3. Демонстрирует владение приемами и техниками психической саморегуляции, владения собой и своими ресурсами.<br>УК-6.4. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных целей и задач. |
| Безопасность жизнедеятельности | УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций | УК.8.1. Оценивает факторы риска, умеет обеспечивать личную безопасность и безопасность окружающих.<br>УК.8.2. Использует методы защиты в чрезвычайных ситуациях, формирует культуру безопасного и ответственного поведения. |

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

–

в) профессиональные компетенции (ПК) и индикаторы их достижения:

| Код и наименование профессиональной компетенции выпускника | Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции | Основания включения в перечень планируемых результатов освоения ОП и установления индикаторов достижения ПК |
|---|---|---|
| Тип задач или задача профессиональной деятельности - организационно-управленческий | | |
| ПК-1 Способен к реализации организационных решений управленческой деятельности предприятий сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей | ПК-1.1 Организует сервисную систему обслуживания с потребителем на основе материальных и финансовых затрат.<br>ПК-1.2 Контролирует материально-техническое обеспечение деятельности работников торговых предприятий.<br>ПК-1.3 Реализует бизнес-процессы предприятий сферы торговли. | Анализ отечественного и зарубежного опыта<br>40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса<br>33.008 Руководитель предприятия питания<br>07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией<br>07.005 Специалист административно-хозяйственной деятельности |
| Тип задач или задача профессиональной деятельности - технологический | | |
| ПК-2 Способен к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителей | ПК- 2.1. Использует теоретические знания и практические приемы современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг | Анализ отечественного и зарубежного опыта<br>40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса<br>33.008 Руководитель предприятия питания |

| | | |
|---|---|---|
| | ПК-2.2. Разрабатывает процесс предоставления услуги сервиса<br>ПК-2.3.<br>Совершенствует технологии обслуживания потребителей | 07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией<br>07.005 Специалист административно-хозяйственной деятельности |
| Тип задач или задача профессиональной деятельности - сервисный | | |
| ПК- 3. Способен к осуществлению и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | ПК-3.1. Применяет клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности<br>ПК- 3.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений<br>ПК- 3.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений. | Анализ отечественного и зарубежного опыта<br>40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса<br>33.008 Руководитель предприятия питания<br>07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией<br>07.005 Специалист административно-хозяйственной деятельности |
| Тип задач или задача профессиональной деятельности - сервисный | | |
| ПК-4. Способен к диверсификации сервисной деятельности с учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг. | ПК-4.1. Оценивает эффективность деятельности структурных подразделений предприятий сервиса.<br>ПК- 4.2. Управляет лояльностью потребителей.<br>ПК- 4.3. Реализует сервисные процессы<br>с учетом маркетинговой. среды предприятия. | Анализ отечественного и зарубежного опыта<br>40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса<br>33.008 Руководитель предприятия питания<br>07.002 Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией<br>07.005 Специалист административно-хозяйственной деятельности |

**4.2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с индикаторами достижения формируемых компетенций**

В результате прохождения практики обучающийся должен:

**Знать:**

- особенности системного и критического мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- логические формы и процедуры мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- основы современных технологий сбора, обработки и представления информации мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- современные пакеты прикладных программ статистической обработки данных мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).
- нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере проектной деятельности (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);
- особенности проектного мышления (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);
- основные этапы проектирования, их последовательность и взаимосвязь (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);
- разновидности рисков и ограничений в проектной деятельности (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4).
- психологию личности, механизмы и факторы ее развития (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);
- методы самодиагностики развития личности (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);
- психологию деятельности и поведения (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);
- техники эффективного планирования (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- психологию стресса, эмоций, техники и приемы психической саморегуляции (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4).
- основные опасности и характер их воздействия на человека и окружающую среду (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);
- современные угрозы, опасности и риски в киберпространстве (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);
- правила безопасного поведения и методы защиты от опасных и чрезвычайных ситуаций в процессе жизнедеятельности (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);
- превентивные мероприятия по обеспечению безопасности в образовательной организации (УК-8 – (индикаторы – 1, 2).
- общие правила, основные методы и приемы сервисной системы обслуживания в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей на основе материальных и финансовых затрат (ПК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3)**.**
- теорию современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3);
- ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса (ПК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3).
- специфику клиетоориентированных технологий в сервисной деятельности (ПК-3 – (индикаторы – 1, 2, 3).
- исторические аспекты развития сервиса и содержание ключевых понятий сервисной деятельности (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);
- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);
- основы теории организации обслуживания, классификацию услуг и их характеристику (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);
- теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);
- психологические методы и совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3).

**Уметь:**

- анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- получать, обрабатывать и анализировать информацию из различных источников;
- анализировать ранее сложившиеся в науке оценки информации мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- аргументированно формировать собственное суждение и оценку информации мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- использовать современные информационно-коммуникационные технологии (включая пакеты прикладных программ, локальные и глобальные компьютерные сети) для сбора, обработки и анализа информации мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- читать и представлять статистические данные в различных видах (таблицы, диаграммы, графики) мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- проводить все этапы статистической обработки информации, обрабатывать числовую информацию при помощи электронных таблиц мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- создавать и редактировать простейшие графические изображения мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- осуществлять корректный подбор методов анализа, проводить обработку данных исследования и правильную интерпретацию результатов мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).

- выделять в поставленной цели основные смысловые и структурные компоненты (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- формулировать задачи на основе этапов получения промежуточных результатов (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- определять совокупность необходимых ресурсов для реализации каждой задачи (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- оценивать уровень и качество каждого ресурса, обеспечивающего выполнение определенной задачи (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- выявлять возможности преодоления рисков и ограничений с учетом имеющихся ресурсов и резервов (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- проектировать процесс решения каждой задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4).

- действовать критично, выполнять анализ проделанной работы для достижения поставленной цели (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- планировать свою деятельность (составлять общий план предстоящей деятельности, определять последовательность действий, организовывать рабочее место и временную организацию деятельности) (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- прогнозировать результат деятельности (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– оценивать факторы риска и выстраивать алгоритм безопасного поведения в условиях чрезвычайных ситуаций (УК-8 – индикаторы 1,2));

– выстраивать алгоритм безопасного поведения в киберпространстве (УК-8 – индикаторы 1,2));

– применять различные методы защиты в опасных и чрезвычайных ситуациях (УК-8 – индикаторы 1,2));

– формировать у детей и подростков мотивацию к здоровому образу жизни и культуру безопасного поведения (УК-8 – индикаторы 1,2));

– использовать здоровьесберегающие технологии в организации образовательного пространства (УК-8 – индикаторы 1,2));

– организовывать и проводить работу с учащимися, родителями (законными представителями) обучающихся и персоналом образовательных организаций по формированию навыков безопасного поведения при возникновении опасных и чрезвычайных ситуаций (УК-8 – индикаторы 1,2));

– выявлять признаки неотложных состояний (УК-8 – индикаторы 1,2));

– оказывать первую помощь при неотложных состояниях и чрезвычайных ситуациях (УК-8 – индикаторы 1,2));

– проводить профилактические мероприятия по предупреждению детского травматизма (УК-8 – индикаторы 1,2));

- анализировать и оценивать материально-техническое обеспечение деятельности работников сервисной организации (ПК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3).

- анализировать и оценивать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг (ПК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3).

- разрабатывать систему клиентских отношений и совершенствования системы клиентских отношений (ПК-3 – (индикаторы – 1, 2, 3).

- выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности и взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- выделять главные психологические особенности потребителя (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- организовывать сервисную деятельность с учетом потребности клиента (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3).

**Владеть:**

- навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- навыками определения практических последствий предложенного решения задач;

- технологиями анализа и синтеза информации на основе системного подхода мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- основными методами математической обработки информации мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- методами математической статистики, используемыми при планировании, проведении и обработке результатов экспериментов в сфере торговли (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- методами и способами вычисления статистических характеристик распределения данных педагогических измерений (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- средствами математического моделирования и анализа информации на компьютере с помощью электронных таблиц (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).

- приемами декомпозиции цели, используя вариативные трактовки задач, конкретизирующих различные пути достижения поставленной цели (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- способами определения резервов, использование которых может компенсировать недостаток имеющихся ресурсов (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- способами решения конкретных задач проекта на уровне заявленного качества и за установленное время (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4).

- методами самодиагностики развития личности (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- методами и приемами управления временем (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- методами организации учебно-профессиональной и досуговой деятельности (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4).

- приемами организации безопасной и комфортной образовательной среды (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- навыками оказания первой помощи в чрезвычайных ситуациях (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- методами формирования культуры безопасного и ответственного поведения (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- приемами и технологиями проведения мероприятий по санитарно-гигиеническому воспитанию (УК-8 – (индикаторы – 1, 2).

- оценивать факторы риска и выстраивать алгоритм безопасного поведения в условиях чрезвычайных ситуаций (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- выстраивать алгоритм безопасного поведения в киберпространстве (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- применять различные методы защиты в опасных и чрезвычайных ситуациях (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- формировать у детей и подростков мотивацию к здоровому образу жизни и культуру безопасного поведения (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- использовать здоровьесберегающие технологии в организации образовательного пространства (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- организовывать и проводить работу с учащимися, родителями (законными представителями) обучающихся и персоналом образовательных организаций по формированию навыков безопасного поведения при возникновении опасных и чрезвычайных ситуаций (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- выявлять признаки неотложных состояний (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- оказывать первую помощь при неотложных состояниях и чрезвычайных ситуациях (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- проводить профилактические мероприятия по предупреждению детского травматизма (УК-8 – (индикаторы – 1, 2).

- навыком реализации бизнес-процессов сервисных организаций (ПК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3).

- навыками выбора и использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- навыками систематизации информации о современных сервисных технологиях в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3).

- навыками разработки и совершенствования системы клиентских отношений (ПК-3 – (индикаторы – 1, 2, 3).

- навыками предоставления услуг и оценки удовлетворенности потребителей услугами и технологиями разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации услуг (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- методами определения типа личности и темперамента, анализа предпочтений потребителей (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3)

**5. Объем и содержание практики**

Образовательная деятельность в форме практической подготовки организуется при проведении практики в полном объеме путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Объем практики составляет 4 зачетные единицы (144 час, 2,5 недели)

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Неделя практики | Виды работы и задания по разделам (этапам) практики, включая работу по выполнению индивидуального задания по практике | Трудоемкость в часах | Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Подготовительный этап | *1* | 1. Участие в установочном собрании.<br>2. Знакомство с местом практики.<br>3. Прохождение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.<br>4. Экскурсия по организации.<br>5. Изучение и анализ нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность предприятия. | 2<br><br>2 | Дневник практики<br>План выполнения индивидуального задания. |
| 2 | Основной этап | *1-2* | 6.Ведение дневника практики.<br>7. Сбор и систематизация материалов по теме индивидуального задания в период прохождения программы практики.<br>8. Выполнение индивидуального задания, включающие выполнение 7 заданий, в соответствии с требованиями руководителей практики:<br>*Задание 1*. Представить характеристику объекта: миссию торгового предприятия, цель, виды деятельности, права и ответственность торгового предприятия. Познакомиться с учредительными документами торгового предприятия. Изучить комплекс законодательных актов, регулирующих деятельность торгового предприятия.<br>*Задание 2*. Изучить организационно-управленческую структуру исследуемого торгового предприятия. Провести анализ организационно-управленческой структуры управления.<br>*Задание 3*. Определить организационную форму, соответствие ее целям и задачам торгового предприятия. В отчете по практике указать состав подразделений, их функции, соподчиненность, взаимодействие, отразить общие принципы управления конкретного торгового предприятия, специфику отрасли, в которой функционирует торгового предприятие.<br>*Задание 4.* Знакомство и наглядное наблюдение за работой структурного подразделения, в котором обучающийся проходит практику, его структурой, функциональными обязанностями сотрудников. Знакомство со структурой и функциями отдела, в котором обучающийся проходит практику. Знакомство с должностными инструкциями сотрудников. Отработать навыки работы с бумажной документацией, осуществить знакомство с документооборотом в торговой организации в целом. Отразить в отчете место данного | 134 | Дневник практики<br><br>Индивидуальное задание по практике<br><br>Дневник практики |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | подразделения в общей структуре торгового предприятия, организационно-управленческую структуру и задачи подразделения, в котором проходит производственная практика.<br>*Задание 5*. Провести анализ внутренней среды торговой организации. Познакомиться со штатным расписанием торгового предприятия. Сформировать представление о принципах и профессионально-этических нормах работы в коллективе, сформировать понимание основ субординации в трудовом коллективе, норм исполнения распоряжений, а также отработать навыки тайм-менеджмента, позволяющего регулировать временные затраты на выполнение тех или иных задач в процессе труда.<br>*Задание 6*. Провести анализ внешней среды торговой организации. Изучить связи торгового предприятия с вышестоящими отраслевыми, территориальными органами, поставщиками и клиентами. Провести анализ конкурентов на микро и макро рынках.<br>*Задание 7*. Разработать рекомендации для данной торговой организации и аналогичных организаций по совершенствованию сервисной деятельности.<br>9. Консультации по выполнению индивидуального задания.<br>10. Консультации по составлению и оформлению отчета по практике.<br>11. Отражать все виды работы в дневнике прохождения практики по дням | | |
| 3 | Заключительный этап | *2* | 12. Составление и оформление отчета по практике.<br>13. Представление отчёта по практике.<br>14. Сдача зачета | 6 | Отчет по практике.<br>Зачет с оценкой. |

**6. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на практике**

В рамках производственной практики обучающиеся используют следующие образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии:

- навыки анализа научной и методической литературы по специальности, сбора и обработки практического материала, работа на ЭВМ, написания отчета;
- технологии поиска информации с помощью сети интернета (сайт Госкомстата РФ, отчетность торговых предприятий), а также специальное программное обеспечение. Исследования также включают поисковые работы в различных источниках информации: мониторинг электронных и печатных СМИ, поиск и анализ информации открытых баз данных, аналитика готовых исследований, анализ государственных и ведомственных статистических данных, анализ информации с выставок, отраслевых событий, специализированных каталогов и справочников, рекламно-информационных материалов;
- проектные технологии, направленные на формирование критического и творческого мышления, умения работать с информацией и реализовывать собственные проекты в рамках выполнения научно-исследовательской работы;
- технологии социологического исследования, которые предполагают разработку программы исследования и подготовку анкеты, опроса с учетом всех требований,

предъявляемым к такого рода работе (репрезентативность, демографический состав, профессионально-квалификационная структура и др.), необходимо предусмотреть также разработку анкеты и проведение опроса по отдельным проблемам (в соответствии с индивидуальным заданием);

- технологии научно-производственных технологий, ориентированные на формирование творческого видения проблемы и совершенствования проблем в организации.

**7. Учебно-методическое обеспечение студентов на практике**

В процессе производственной практики, обучающиеся изучают нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность организации, являющейся базой производственной практики (устав организации, должностные инструкции сотрудников организации и пр.), выполняют виды работ и задания по этапам практики согласно индивидуальному заданию на практику, а также оформляют их в соответствии с установленными требованиями.

**Подготовительный этап практики**

Во время практики студенты изучают документы, регламентирующие проведение практики, учебно-методические материалы, выполняют виды работы и задания по этапам практики согласно индивидуальному заданию по практике (Примерное индивидуальное задание по практике приводится в приложении 2), а также оформляют их в соответствии с установленными требованиями. На подготовительном этапе студенты знакомятся с нормативно-правовыми документами, регламентирующих деятельность предприятия и составляют план индивидуального задания, начинают ежедневно вести дневник практики.

**Дневник практики**

Дневник практики ведётся студентом в течение всего периода практики. Записи в дневнике делаются каждый день (не считая выходных и праздничных дней), в них отражаются все виды работы и выполнение всех заданий по практике согласно индивидуальному заданию.

В записях указывается конкретное содержание деятельности и анализ выполнения задания.

Факт прохождения того или иного этапа деятельности удостоверяется подписью лица, ответственного от профильной организации или руководителя от ответственной кафедры Шуйского филиала «ИвГУ».

В первый день практики в дневнике в обязательном порядке фиксируется факт прохождения инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка, который подтверждается ФИО и подписью лица, ответственного от профильной организации за проведение такого инструктажа с указанием его должности.

*Пример заполнения дневника*

| № п/п | Дата | СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ (в соответствии с планом (графиком) и индивидуальным заданием) | Отметка о выполнении Оценка |
|---|---|---|---|
| 1 | 16.03.20__ | Участвовала в установочной конференции производственной практики.<br>Получила индивидуальное задание для прохождения производственной практики<br>Ознакомились с содержанием необходимого теоретического материала по теме индивидуального задания | Выполнено |
| 2 | 17.03.20__ | Проходила инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.<br>Обсудила с руководителем производственной практики план | Инструктаж пройден |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | выполнения индивидуально задания, получила задание разработать подробный план. | Выполнено |
| 3 | 18.03.20__ | Знакомство со специалистами торгового предприятия, места прохождения практики. Знакомство с организационной структурой и должностными обязанностями сотрудников организации.<br>Наблюдала за работой специалистов магазина с целью ознакомления с особенностями торгово-технологических процессов предприятия. | Выполнено |

**Основной этап практики**

Основной этап включат описание и анализ выполненных в процессе практики работ, включающих.

1. Анализ научной и учебно-методической литературы по теме индивидуального задания;
2. Проведение учебно-исследовательской работы в рамках выполнения индивидуального задания, заключающихся в выполнение заданий:

*Задание 1*. Представить характеристику объекта: миссию торгового предприятия, цель, виды деятельности, права и ответственность торгового предприятия. Познакомиться с учредительными документами торгового предприятия. Изучить комплекс законодательных актов, регулирующих деятельность торгового предприятия.

*Задание 2*. Изучить организационно-управленческую структуру исследуемого торгового предприятия. Провести анализ организационно-управленческой структуры управления.

*Задание 3*. Определить организационную форму, соответствие ее целям и задачам торгового предприятия. В отчете по практике указать состав подразделений, их функции, соподчиненность, взаимодействие, отразить общие принципы управления конкретного торгового предприятия, специфику отрасли, в которой функционирует торгового предприятие.

*Задание 4.* Знакомство и наглядное наблюдение за работой структурного подразделения, в котором обучающийся проходит практику, его структурой, функциональными обязанностями сотрудников. Знакомство со структурой и функциями отдела, в котором обучающийся проходит практику. Знакомство с должностными инструкциями сотрудников. Отработать навыки работы с бумажной документацией, осуществить знакомство с документооборотом в торговой организации в целом. Отразить в отчете место данного подразделения в общей структуре торгового предприятия, организационно-управленческую структуру и задачи подразделения, в котором проходит производственная практика.

*Задание 5.* Провести анализ внутренней среды торговой организации. Познакомиться со штатным расписанием торгового предприятия. Сформировать представление о принципах и профессионально-этических нормах работы в коллективе, сформировать понимание основ субординации в трудовом коллективе, норм исполнения распоряжений, а также отработать навыки тайм-менеджмента, позволяющего регулировать временные затраты на выполнение тех или иных задач в процессе труда.

*Задание 6.* Провести анализ внешней среды торговой организации. Изучить связи торгового предприятия с вышестоящими отраслевыми, территориальными органами, поставщиками и клиентами. Провести анализ конкурентов на микро и макро рынках.

*Задание 7.* Разработать рекомендации для данной торговой организации и аналогичных организаций по совершенствованию сервисной деятельности.

**Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия**

Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия проводится студентом на основе изученных документов организации, изученного и проанализированного материала во время практики.

**Задание:**

Разработать программу мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности предприятия.

Представить ее в виде следующей таблицы:

| Мероприятия по совершенствованию сервисной деятельности | Описание, сроки проведения |
|---|---|
| **Работа с клиентами:** | |
| 1. | |
| 2. | |
| … | |
| **Работа с поставщиками:** | |
| 1. | |
| 2. | |
| … | |
| **Работа с персоналом:** | |
| 1. | |
| 2. | |
| … | |
| **Совершенствование маркетинговых коммуникаций:** | |
| 1. | |
| 2. | |
| … | |
| **Совершенствование материально-технической базы:** | |
| 1. | |
| 2. | |
| … | |
| **Прочие:** | |
| 1. | |
| 2. | |
| … | |

3. Ведут дневник практики.

**Заключительный этап**

**Характеристика** ответственного лица от профильной организации **о работе студента в период производственной практики**

Характеристика ответственного лица от профильной организации о работе студента в период производственной практики составляется с опорой на предложенный образец оформления и примерное содержание характеристики.

**Текстовый отчёт студента по практике**

Структура текстового отчета по практике содержит следующие элементы:

− титульный лист;

− содержание;

− введение (сроки, цель, место прохождения практики, общая характеристика места прохождения практики);

− аналитическая часть отчета (описание и анализ выполненных в процессе практики работ и заданий);

− заключение (рекомендации для практического применения материалов работы, а также студент представляет самооценку степени готовности решать профессиональные задачи в области сервисной, организационно-управленческой, производственно-технологической деятельности).

Общими требованиями к содержанию текстового отчета являются логическая последовательность построения изложения материала; убедительность аргументов; содержательная полнота, краткость и четкость формулировок; конкретность изложения результатов прохождения практики, соблюдение грамматических, орфографических, пунктуационных, стилистических норм.

Отчет готовится в течение всей производственной практики.

Для его оформления в конце практики отводятся два дня.

По ходу изложения материала следует приводить необходимые примеры, таблицы и расчеты.

Весь графический и другой дополнительный и достаточно объемный материал (например, инструкции, документы и т.п.) нужно расположить в конце отчета в виде приложений.

К текстовому отчету прикладываются следующие документы и материалы, сгруппированные в приложения в зависимости от того, кому из руководителей практики от ответственной кафедры они предназначены для проверки и оценивания:

- Индивидуальное задание по практике;
- Рабочий план-график проведения практики;
- Дневник практики;
- Характеристика на студента по результатам прохождения практики, составленная ответственным лицом от профильной организации от профильной организации.

*Примечание: Общие документы сдаются в составе отчёта по практике руководителю практики от факультета.*

Приложение. Документы и материалы по результатам практики

*Примечание: Документы и материалы по результатам практики должны быть проверены и оценены в баллах руководителем практики от кафедры.*

Объем текстового отчета по практике должен быть не менее 6 страниц (без учета приложений) машинописного текста. Текстовый отчёт и все приложения к нему оформляются в печатном виде на листах стандартного формата А 4 с соблюдением следующих требований:

- поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм;
- шрифт размером 14 пт, гарнитура Times New Roman;
- межстрочный интервал – одинарный;
- отступ красной строки – 1,25;
- выравнивание текста – по ширине.

Содержание отчета должно быть оформлено по следующему образцу на отдельном листе, являющимся вторым по счёту после титульного листа:

Содержание

Введение……..... 3-?
Аналитическая часть отчета……..... ?-?
Заключение……..... ?-?
Приложения……..... ?-?
Приложение 1. Документы и материалы по результатам практики ..... ?-?

Отчет подписывается студентом, руководителем практики от ответственной кафедры, а также ответственным лицом от профильной организации.

Подписи руководителя практики от ответственной кафедры, а также ответственного лица от профильной организации ставятся на титульном листе отчёта. Подпись студента ставится в конце текстового отчёта с расшифровкой фамилии и указанием даты сдачи отчёта.

Отчёт по практике в полном объёме, включая текстовую часть отчёта и все приложения к нему, проверенные и оцененные руководителями практики от ответственных кафедр, сдаётся руководителю практики от факультета в срок, указанный в индивидуальном задании по практике. Каждая отдельная форма отчётности должна иметь свою нумерацию страниц. Все материалы отчёта должны быть помещены в единую папку. К отчету можно приложить фото или видео отчет по практике.

**8. Характеристика форм отчетности и оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по практике**

По результатам производственной практики, организационно-управленческой практики в соответствии со сроками, указанными для каждого этапа практики в индивидуальном задании по практике, представляются формы отчётности.

– характеристика торгового предприятия;
– описание организационно-управленческой структуры исследуемого торгового предприятия;
– анализ внутренней и внешней среды торговой организации;
– разработка рекомендаций по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия.

Для промежуточной аттестации по практике используются следующие формы отчётности:

– дневник практики;
– текстовый отчет о прохождении практики с приложениями;
– характеристика на студента по результатам прохождения практики, составленная ответственным лицом от профильной организации.

Форма промежуточной аттестации по производственной практике – зачёт с оценкой. Зачёт проводится в последний день практики в форме оценивания результатов прохождения практики, представленных студентом в виде текстового отчёта по практике с приложениями.

Оценка результатов прохождения практики формируется по 100 – балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости (70 баллов) и результатов, полученных на зачёте (30 баллов).

Состав оценочных средств (форм отчётностей) по практике, показатели и критерии оценивания по каждому оценочному средству (форме отчётности), а также шкала оценки отражены в индивидуальном задании по практике (Приложение 2 к рабочей программе практики).

Фонд оценочных средств по практике с описанием критериев оценки за практику, а также шкал оценки в полном объёме представлен в Приложении 1 к рабочей программе практики.

**9. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики**

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Бизнес-планирование: учебное пособие / В.З. Черняк, Н.Д. Эриашвили, Е.Н. Барикаев и др.; под ред. В.З. Черняка, Г.Г. Чараева. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити, 2015. – 591 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:

http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114751. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01812-6. – Текст: электронный.

2. Дашков, Л. П. Коммерция и технология торговли: учебник / Л. П. Дашков, В. К. Памбухчиянц, О. В. Памбухчиянц. - 11-е изд.; перераб. и доп. - Москва: Дашков и К, 2014. - 692 с.
3. Панина, З. И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: практикум: [16+] / З. И. Панина, М. В. Виноградова. – 2-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2017. – 244 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495811. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01984-5. – Текст: электронный.

– дополнительная литература:

1. Афонасова, М.А. Бизнес-планирование: учебное пособие / М.А. Афонасова; Томский Государственный университет систем управления и радиоэлектроники (ТУСУР). – Томск: Эль Контент, 2012. – 108 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=208641. – ISBN 978-5-4332-0049-4. – Текст: электронный.
2. Блюм, М.А. PR-технологии в коммерческой деятельности: учебное пособие / М.А. Блюм, Н.В. Молоткова, М.Ю. Яковлева; Тамбовский государственный технический университет. – Тамбов: Тамбовский государственный технический университет (ТГТУ), 2012. – 105 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277780. – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.
3. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва: Дашков и К, 2008. - 464 с.
4. Голова, А. Г. Управление продажами: учебник / А. Г. Голова. - Москва: Дашков и К, 2013. - 280 с. - ISBN 978-5-394-01975-3
5. Головлева, Е. Л. Основы рекламы: учебное пособие / Е. Л. Головлева. - Москва: Московский гуманитарный институт; Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. - 320 с.
6. Дубровин, И. А. Организация производства на предприятии торговли: учебное пособие / И. А. Дубровин. - 2-е изд.; перераб. и доп. - Москва: Кнорус, 2015. - 304 с. -
7. Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие / Е. Н. Киселева, О. Г. Буданова. - Москва: Вузовский учебник, 2012. - 192 с.
8. Методы стимулирования продаж в торговле: учебник / С. Б. Алексина [и др.]. - Москва: Форум: Инфра-М, 2015. - 304 с.
9. Памбухчиянц, О.В. Технология розничной торговли: учебник / О.В. Памбухчиянц. – 9-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2019. – 288 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=116036. – ISBN 978-5-394-01131-3. – Текст: электронный.
10. Синяева, И.М. Маркетинг торговли: учебник / И.М. Синяева, С.В. Земляк, В.В. Синяев; под ред. Л.П. Дашкова. – 4-е изд. – Москва: Дашков и К°, 2015. – 750 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453934. – Библиогр.: с. 725-730. – ISBN 978-5-394-02387-3. – Текст: электронный.

Интернет-ресурсы:

1. Rusprofile.ru. Информационный портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.rusprofile.ru/

2. Медиапортал NEW RETAIL. интернет-журнал о розничной и онлайн торговле [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://new-retail.ru/
3. Министерство торговли и промышленности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://minpromtorg.gov.ru/
4. Портал Retail.ru. Ритейлеру и поставщику [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.retail.ru/
5. РосБизнесКонсалтинг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.rbc.ru
6. Секрет фирмы: журнал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://secretmag.ru/
7. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gks.ru/

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:

1. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://window.edu.ru/ свободный.
2. Информационно-правовая система Консультант плюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/ свободный.
3. Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт» // Национальный цифровой ресурс Руконт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.rucont.ru/ по паролю.
4. Российское образование: Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.edu.ru/ свободный.
5. Словари и энциклопедии на Академике [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://dic.academic.ru/ свободный.
6. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.gks.ru/ свободный.
7. Федеральный образовательный портал: Экономика. Социология. Менеджмент [Электронный ресурс].– Режим доступа: http://www.ecsocman.edu.ru/ свободный.
8. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.biblioclub.ru/ по паролю.

Программное обеспечение:

В процессе прохождения практики используются офисные пакеты Microsoft Office, Open Office, программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, вэб-обозреватели Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

**10. Материально-техническое обеспечение практики**

1. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
2. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
3. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
4. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
5. Лаборатория, оснащенная лабораторным оборудованием, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.

**Автор (ы) рабочей программы практики:**

О.Н. Рябова, заведующий кафедрой технологии, экономики и сервиса, кандидат педагогических наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании кафедры технологии, экономики и сервиса от «11» февраля 2020 г., протокол № 7

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 11 от «14» июня 2021 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 7 от «21» февраля 2022 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 10 от «22» июня 2023 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Приложение 1.

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра технологии, экономики и сервиса

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры,
протокол № 10 от «22» июня 2023 г.

# ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ, ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКЕ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) образовательной программы
Сервис в торговле

Квалификация выпускника
бакалавр

Шуя

**ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**
по производственной практике

| № п/п | Контролируемые разделы (темы) дисциплины | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства | Форма промежуточной аттестации |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Подготовительный этап | | | |
| 1.1 | Прохождение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка. | УК-1,УК-2, УК-6, УК-8, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4 | Дневник практики | Зачет с оценкой |
| 1.2 | Изучение и анализ нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность предприяти | | | |
| 2 | Основной этап | | | |
| 2.1 | Сбор и систематизация материалов по теме индивидуального задания | УК-1,УК-2, УК-6, УК-8, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4 | Материал по теме индивидуального задания<br><br>Дневник практики | Зачет с оценкой |
| 2.2 | Выполнение индивидуального задания | | | |
| 2.3 | Отражение всех видов работы в дневнике практики по дням. | | | |
| 3 | Заключительный этап | | | |
| 3.1 | Составление и оформление отчета по практике.<br>Представление отчёта по практике.<br>Сдача зачёта по практике. | УК-1,УК-2, УК-6, УК-8, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4 | Текстовый отчет о прохождении практики с приложениями | Зачет с оценкой |

Основные характеристики компетенций и индикаторы достижения компетенций, а также дисциплины и практики, направленные на формирование компетенции компетенций содержатся в паспортах компетенций выпускника.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ
кафедра технологии, экономики и сервиса

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ СТУДЕНТА**
по производственной практике, организационно-управленческой практике

**Задание:**
Выполнить все виды работы и задания согласно индивидуальному заданию по практике.

**Критерии оценки**

| Оценки в баллах | Критерии |
|---|---|
| Выполнение всех видов работы и заданий согласно индивидуальному заданию по практике | |
| 8 | выполнение всех видов работы и заданий согласно индивидуальному заданию по практике без существенных ошибок и неточностей |
| 4 | выполнение всех видов работы и заданий согласно индивидуальному заданию по практике с 1-2 существенными ошибками и неточностями |
| 2 | выполнение всех видов работы и заданий согласно индивидуальному заданию по практике с 3-4 существенными ошибками и неточностями |
| 0 | выполнение всех видов работы и заданий согласно индивидуальному заданию по практике с 5 и более существенными ошибками и неточностями |

Составитель _____О.Н. Рябова

УТВЕРЖДЕНЫ на заседании кафедры протокол от «_____» _____ 20 ___ г., № _____
Заведующий кафедрой _____ О.Н. Рябова

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ
кафедра технологии, экономики и сервиса

**ЗАДАНИЕ РЕКОНСТРУКТИВНОГО УРОВНЯ**

по производственной практике, организационно-управленческой практике

**Дневник практики**

**Задание:**

Отразить все виды выполненных работ в дневнике практики по дням согласно индивидуальному заданию. В первый день практики в дневнике в обязательном порядке зафиксировать факт прохождения инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка, который подтверждается ФИО и подписью лица, ответственного в образовательной организации за проведение такого инструктажа с указанием его должности.

**Критерии оценки**

| Оценки в баллах | Критерии |
|---|---|
| Отражение в дневнике практики всех этапов прохождения практики по дням | |
| 4 | полное отражение в дневнике практики всех этапов прохождения практики по дням |
| 3 | отсутствие записей в дневнике практики не более чем за 2 календарных дня (не считая выходных) |
| 2 | отсутствие записей в дневнике практики от 3 до 5 календарных дней (не считая выходных) |
| 0 | отсутствие записей в дневнике практики более чем за 5 календарных дней (не считая выходных) |
| Отражение в дневнике практики всех видов работы согласно индивидуальному заданию по практике | |
| 4 | полное отражение в дневнике практики всех видов работы и заданий по практике |
| 3 | отсутствие в дневнике практики записей об 1-2 видах работ и заданий |
| 2 | отсутствие в дневнике практики записей о 3-4 видах работ и заданий |
| 0 | отсутствие в дневнике практики записей о более чем 4 видах работ и заданий |
| Оформление дневника практики в соответствии с установленными требованиями | |
| 4 | полное соответствие оформления и содержания дневника практики установленным требованиям |
| 3 | наличие от 1 до 2 существенных ошибок и неточностей в содержании и в оформлении дневника практики |
| 2 | наличие от 3 до 5 существенных ошибок и неточностей в содержании и в оформлении дневника практики |
| 0 | наличие свыше 5 существенных ошибок и неточностей в содержании и в оформлении дневника практики |

Составитель _____О.Н. Рябова
УТВЕРЖДЕНЫ на заседании кафедры протокол от «_____» _____ 20 ___ г., № _____
Заведующий кафедрой _____ О.Н. Рябова

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ
кафедра технологии, экономики и сервиса

**Текстовый отчет о прохождении практики**
по производственной практике, организационно-управленческой практике

**Задание:**
Составить и оформить текстовый отчет по практике в соответствии с установленными требованиями.

**Критерии оценки**

| Оценки в баллах | Критерии |
|---|---|
| Оформление текстового отчёта о прохождении практики в соответствии с установленными требованиями | |
| 10 | оформление текстового отчёта о прохождении практики в точном соответствии с установленными требованиями |
| 6 | наличие в содержании и оформлении текстового отчёта о прохождении практики от 1 до 2 существенных ошибок и неточностей |
| 4 | наличие от 3 до 5 существенных ошибок и неточностей в содержании и оформлении текстового отчёта о прохождении практики |
| 0 | наличие свыше 5 существенных ошибок и неточностей в содержании и оформлении текстового отчёта о прохождении практики |

Составитель _____О.Н. Рябова

УТВЕРЖДЕНЫ на заседании кафедры протокол от «_____» _____ 20 ___ г., № _____
Заведующий кафедрой _____ О.Н. Рябова

**Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций УК-1, УК-2, УК-6, УК-8, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4**

Формой промежуточной аттестации по производственной практике, организационно-управленческой практике является зачёт с оценкой. Зачёт проводится в форме оценивания результатов прохождения практики, представленных студентом в виде текстового отчёта по практике с приложениями.

Оценка результатов прохождения практики при рейтинговой системе оценивания формируется по 100 – балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости (70 баллов) и результатов, полученных на зачёте (30 баллов). Оценка на зачёте по результатам практики выставляется по следующей шкале:

Оценка на зачёте по результатам практики выставляется по следующей шкале:

**Шкала оценки результатов прохождения производственной рактики**

| **Повышенный уровень** | **Базовый уровень** | **Пороговый уровень** | **Ниже порогового уровня** |
|---|---|---|---|
| **5 (отлично)** | **4 (хорошо)** | **3 (удовлетворительно)** | **2 (неудовлетворительно)** |
| **85-100 баллов** | **71-84 балла** | **61-70 баллов** | **60 и менее баллов** |
| **Штрафные баллы** | | | |
| Нарушение сроков сдачи – минус 0,5 балла за каждый день нарушения срока сдачи каждой формы (форм) отчётностей (отчёта). | | | |
| Нарушение срока сдачи текстового отчёта руководителю практики от Шуйского филиала ИвГУ - руководителю практики от факультета – минус 3 балла | | | |
| Непредставление форм текущей или промежуточной отчётности - минус 5 баллов за каждую отсутствующую форму | | | |
| **Премиальные баллы** | | | |
| Осуществление видов работы вне рамок индивидуального задания по практике с целью оказания помощи организации (в которой обучающийся проходит практику) – до 5 баллов (выставляет ответственное лицо от профильной организации) в дневник практики, указывая, за что ставятся премиальные баллы) | | | |

Составитель _____О.Н.Рябова

УТВЕРЖДЕНА на заседании кафедры протокол от «___»_____202__ г., №___

Заведующий кафедрой _____ О.Н. Рябова
«____»_____20___г.

Приложение 2.

**Примерное индивидуальное задание по практике**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра технологии, экономики и сервиса

## ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ПО ПРАКТИКЕ

| | |
|---|---|
| Студент (Ф.И.О.) | Иванов Иван Иванович |
| Факультет | математико-технологический |
| Курс, группа | 3 курс, 3 группа |
| Направление подготовки | 43.03.01 Сервис |
| Направленность (профиль/и) | Сервис в торговле |
| Форма обучения | очная |

| | |
|---|---|
| Вид практики | Производственная практика |
| Тип практики | организационно-управленческая практика |
| Направленность практики | - |
| Форма проведения практики | Дискретно |
| Объём практики (в неделях, в зачетных единицах,) | 2,5 недели (3 зачетные единицы, 144 час) |
| Сроки проведения практики | 06.07.2021 – 24.07.2021 |
| База практики | Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ивановский государственный университет», Шуйский филиал ИвГУ, кафедра технологии, экономики и сервиса |
| Руководитель практики от факультета | Рябова Ольга Николаевна, заведующий кафедрой технологии, экономики и сервиса, кандидат педагогических наук, доцент |
| Руководитель практики от ответственной кафедры | Зинченко Оксана Вячеславовна, кандидат экономических наук, доцент кафедры технологии, экономики и сервиса |

### 1.Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с индикаторами достижения формируемых компетенций

В результате прохождения практики обучающийся должен:

**Знать:**

- особенности системного и критического мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- логические формы и процедуры мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- основы современных технологий сбора, обработки и представления информации мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- современные пакеты прикладных программ статистической обработки данных мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).
- нормативно-правовые акты, регулирующие отношения в сфере проектной деятельности (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);
- особенности проектного мышления (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);
- основные этапы проектирования, их последовательность и взаимосвязь (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);
- разновидности рисков и ограничений в проектной деятельности (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4).
- психологию личности, механизмы и факторы ее развития (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);
- методы самодиагностики развития личности (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);
- психологию деятельности и поведения (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);
- техники эффективного планирования (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);
- психологию стресса, эмоций, техники и приемы психической саморегуляции (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4).
- основные опасности и характер их воздействия на человека и окружающую среду (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);
- современные угрозы, опасности и риски в киберпространстве (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);
- правила безопасного поведения и методы защиты от опасных и чрезвычайных ситуаций в процессе жизнедеятельности (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);
- превентивные мероприятия по обеспечению безопасности в образовательной организации (УК-8 – (индикаторы – 1, 2).
- общие правила, основные методы и приемы сервисной системы обслуживания в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей на основе материальных и финансовых затрат (ПК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3)**.**
- теорию современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3);
- ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса (ПК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3).
- специфику клиетоориентированных технологий в сервисной деятельности (ПК-3 – (индикаторы – 1, 2, 3).
- исторические аспекты развития сервиса и содержание ключевых понятий сервисной деятельности (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);
- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);
- основы теории организации обслуживания, классификацию услуг и их характеристику (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);
- теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);
- психологические методы и совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3). ? ОПК-9

**Уметь:**

- анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);
- получать, обрабатывать и анализировать информацию из различных источников;

- анализировать ранее сложившиеся в науке оценки информации мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- аргументированно формировать собственное суждение и оценку информации мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- использовать современные информационно-коммуникационные технологии (включая пакеты прикладных программ, локальные и глобальные компьютерные сети) для сбора, обработки и анализа информации мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- читать и представлять статистические данные в различных видах (таблицы, диаграммы, графики) мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- проводить все этапы статистической обработки информации, обрабатывать числовую информацию при помощи электронных таблиц мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- создавать и редактировать простейшие графические изображения мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- осуществлять корректный подбор методов анализа, проводить обработку данных исследования и правильную интерпретацию результатов мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).

- выделять в поставленной цели основные смысловые и структурные компоненты (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- формулировать задачи на основе этапов получения промежуточных результатов (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- определять совокупность необходимых ресурсов для реализации каждой задачи (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- оценивать уровень и качество каждого ресурса, обеспечивающего выполнение определенной задачи (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- выявлять возможности преодоления рисков и ограничений с учетом имеющихся ресурсов и резервов (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- проектировать процесс решения каждой задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4).

- действовать критично, выполнять анализ проделанной работы для достижения поставленной цели (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- планировать свою деятельность (составлять общий план предстоящей деятельности, определять последовательность действий, организовывать рабочее место и временную организацию деятельности) (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- прогнозировать результат деятельности (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

– оценивать факторы риска и выстраивать алгоритм безопасного поведения в условиях чрезвычайных ситуаций (УК-8 – индикаторы 1,2));

– выстраивать алгоритм безопасного поведения в киберпространстве (УК-8 – индикаторы 1,2));

– применять различные методы защиты в опасных и чрезвычайных ситуациях (УК-8 – индикаторы 1,2));

– формировать у детей и подростков мотивацию к здоровому образу жизни и культуру безопасного поведения (УК-8 – индикаторы 1,2));

– использовать здоровьесберегающие технологии в организации образовательного пространства (УК-8 – индикаторы 1,2));

– организовывать и проводить работу с учащимися, родителями (законными представителями) обучающихся и персоналом образовательных организаций по

формированию навыков безопасного поведения при возникновении опасных и чрезвычайных ситуаций (УК-8 – индикаторы 1,2));

– выявлять признаки неотложных состояний (УК-8 – индикаторы 1,2));

– оказывать первую помощь при неотложных состояниях и чрезвычайных ситуациях (УК-8 – индикаторы 1,2));

– проводить профилактические мероприятия по предупреждению детского травматизма (УК-8 – индикаторы 1,2));

- анализировать и оценивать материально-техническое обеспечение деятельности работников сервисной организации (ПК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3).

- анализировать и оценивать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг (ПК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- разрабатывать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3).

- разрабатывать систему клиентских отношений и совершенствования системы клиентских отношений (ПК-3 – (индикаторы – 1, 2, 3).

- выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности и взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- выделять главные психологические особенности потребителя (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- организовывать сервисную деятельность с учетом потребности клиента (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3). ? ОПК-9

**Владеть:**

- навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- навыками определения практических последствий предложенного решения задач;

- технологиями анализа и синтеза информации на основе системного подхода мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- основными методами математической обработки информации мышления (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- методами математической статистики, используемыми при планировании, проведении и обработке результатов экспериментов в сфере торговли (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- методами и способами вычисления статистических характеристик распределения данных педагогических измерений (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7);

- средствами математического моделирования и анализа информации на компьютере с помощью электронных таблиц (УК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7).

- приемами декомпозиции цели, используя вариативные трактовки задач, конкретизирующих различные пути достижения поставленной цели (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- способами определения резервов, использование которых может компенсировать недостаток имеющихся ресурсов (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- способами решения конкретных задач проекта на уровне заявленного качества и за установленное время (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- навыками публичного представления результатов решения конкретной задачи проекта (УК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4).

- методами самодиагностики развития личности (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- методами и приемами управления временем (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4);

- методами организации учебно-профессиональной и досуговой деятельности (УК-6 – (индикаторы – 1, 2, 3, 4).

- приемами организации безопасной и комфортной образовательной среды (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- навыками оказания первой помощи в чрезвычайных ситуациях (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- методами формирования культуры безопасного и ответственного поведения (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- приемами и технологиями проведения мероприятий по санитарно-гигиеническому воспитанию (УК-8 – (индикаторы – 1, 2).

- оценивать факторы риска и выстраивать алгоритм безопасного поведения в условиях чрезвычайных ситуаций (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- выстраивать алгоритм безопасного поведения в киберпространстве (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- применять различные методы защиты в опасных и чрезвычайных ситуациях (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- формировать у детей и подростков мотивацию к здоровому образу жизни и культуру безопасного поведения (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- использовать здоровьесберегающие технологии в организации образовательного пространства (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- организовывать и проводить работу с учащимися, родителями (законными представителями) обучающихся и персоналом образовательных организаций по формированию навыков безопасного поведения при возникновении опасных и чрезвычайных ситуаций (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- выявлять признаки неотложных состояний (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- оказывать первую помощь при неотложных состояниях и чрезвычайных ситуациях (УК-8 – (индикаторы – 1, 2);

- проводить профилактические мероприятия по предупреждению детского травматизма (УК-8 – (индикаторы – 1, 2).

- навыком реализации бизнес-процессов сервисных организаций (ПК-1 – (индикаторы – 1, 2, 3).

- навыками выбора и использования современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- навыками систематизации информации о современных сервисных технологиях в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-2 – (индикаторы – 1, 2, 3).

- навыками разработки и совершенствования системы клиентских отношений (ПК-3 – (индикаторы – 1, 2, 3).

- навыками предоставления услуг и оценки удовлетворенности потребителей услугами и технологиями разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации услуг (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3);

- методами определения типа личности и темперамента, анализа предпочтений потребителей (ПК-4 – (индикаторы – 1, 2, 3) ? ОПК-9

**2. Содержание практики (виды работы и задания по разделам (этапам) практики)**

| № п/п | Сроки | Разделы (этапы) практики | Виды работы и задания по разделам (этапам) практики, включая работу по выполнению индивидуального задания по практике | Трудоемкость в часах |
|---|---|---|---|---|
| 1. | 1-2-ый день практики | Подготовительный | 1. Участие в установочном собрании.<br>2. Знакомство с местом практики.<br>3. Прохождение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.<br>4. Экскурсия по организации.<br>5. Изучение и анализ нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность предприятия. | |
| 2. | 1-2 недели | Основной | 6.Ведение дневника практики.<br>7. Сбор и систематизация материалов по теме индивидуального задания в период прохождения программы практики.<br>8. Выполненить и оформить индивидуальное задание, включающие выполнение 7 заданий, в соответствии с требованиями руководителей практики:<br>9. Консультации по выполнению индивидуального задания.<br>10. Консультации по составлению и оформлению отчета по практике.<br>11. Отражать все виды работы в дневнике прохождения практики по дням | |
| 3. | 14 -16-й день | Заключительный | 12. Составление и оформление отчета по практике.<br>13. Представление отчёта по практике.<br>14. Сдача зачета | |

**3. Формы отчётности по результатам практики**

| № п/п | Формы отчётности | Сроки представления отчётности* |
|---|---|---|
| 1. | Характеристика торгового предприятия | руководителю практики от факультета |
| 2. | Описание организационно-управленческой структуры исследуемого торгового предприятия | руководителю практики от факультета |
| 4. | Анализ внутренней среды торговой организации | руководителю практики от факультета |
| 5. | Анализ внешней среды торговой организаци | руководителю практики от факультета |
| 6. | Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия | руководителю практики от факультета |

**Примечание:** Конкретные сроки представления форм отчётности указываются в именном индивидуальном задании по практике

**Формы отчётности для промежуточной аттестации**

| № п/п | Формы отчётности | Сроки представления отчётности |
|---|---|---|
| 1. | Дневник практики. | 16-ый день практики |
| 2. | Отзыв-характеристика ответственного лицо от профильной организации о работе студента в период производственной практики. | 16-ый день практики |
| 3. | Текстовый отчет о прохождении практики с приложениями в папке с титульным листом. | 16-ый день практики |

## 4.Критерии зачёта с оценкой по практике

### Показатели и критерии оценивания результатов текущей работы

| Показатели оценки по видам отчётности | Критерии оценки |
|---|---|
| 1. Характеристика торгового предприятия | - полное соответствие объёма, содержания и оформления характеристики исследуемого предприятия установленным требованиям (включающих описание миссии торгового предприятия, цель, виды деятельности, права и ответственность торгового предприятия, учредительные документы торгового предприятия, комплекс законодательных актов, регулирующих деятельность торгового предприятия);<br>- наличие в содержании характеристики исследуемого предприятия 1 существенной ошибки или неточности;<br>- наличие в содержании характеристики исследуемого предприятия 2 существенных ошибок или неточностей;<br>- наличие в содержании характеристики исследуемого предприятия 3 существенных ошибок или неточностей;<br>- наличие в содержании характеристики исследуемого предприятия 4 существенных ошибок или неточностей;<br>- наличие в содержании характеристики исследуемого предприятия 5 и более существенных ошибок или неточностей. |
| 2. Описание организационно-управленческой структуры исследуемого торгового предприятия | - полное соответствие содержания описания организационной структуры управления торгового предприятия (организационная форма, соответствие ее целям и задачам торгового предприятия, состав подразделений, их функции, соподчиненность, взаимодействие, общие принципы управления конкретного торгового предприятия, специфика отрасли, в которой функционирует торгового предприятие, функциональные обязанности и должностные инструкции сотрудников)<br>- наличие в содержании описания организационной структуры управления торгового предпариятия 1-2 существенных ошибок или неточностей; расчеты произведены верно; текст и таблица оформлены с небольшими погрешностями;<br>- наличие в содержании описания организационной структуры управления торгового предприятия 3 существенных ошибок или неточностей; расчеты произведены верно; текст и таблица оформлены с небольшими погрешностями;<br>- наличие в содержании описания организационной структуры управления торгового предприятия 4 существенных ошибок или неточностей; выводы поверхностны либо отсутствуют, в оформлении допущены серьезные недочеты, в расчетах допущены ошибки.<br>- наличие в содержании описания организационной структуры управления торгового предпариятия 5 и более существенных ошибок или неточностей или задание не выполнено. |
| 3. Анализ внутренней среды торговой организации | - полное соответствие содержания и анализа внутренней среды торговой организации (внутрення среда - перечень основных и вспомогательных сотрудников (штатное расписание торгового предприятия, принципы и профессионально-этические нормы работы).<br>- наличие в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внутренней среды торговой организации 1-2 существенных ошибок или неточностей; |

| Показатели оценки по видам отчётности | Критерии оценки |
|---|---|
| | - наличие в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внутренней среды торговой организации 3 существенных ошибок или неточностей;<br>- наличие в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внутренней среды торговой организации 4 существенных ошибок или неточностей;<br>- наличие в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внутренней среды торговой организации 5 и более существенных ошибок или неточностей. |
| 4. Анализ внешней среды торговой организации | - полное соответствие содержания и анализа внешней среды торговой организации (внешняя среда - связи торгового предприятия с вышестоящими отраслевыми, территориальными органами, поставщиками и клиентами, конкуренты на микро и макро рынках).<br>- наличие в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внешней среды торговой организации 1-2 существенных ошибок или неточностей;<br>- наличие в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внешней среды торговой организации 3 существенных ошибок или неточностей;<br>- наличие в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внешней среды торговой организации 4 существенных ошибок или неточностей;<br>- наличие в в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внешней среды торговой организации 5 и более существенных ошибок или неточностей. |
| 5. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия | - по всем направлениям программы мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности, разработаны конкретные рекомендации, актуальные для данного торгового предприятия; предложения обоснованы и реализуемы на практике; рекомендации соответствуют выявленным недостаткам в сервисной деятельности предприятия;<br>- наличие в программе мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия 1 существенная ошибка;<br>- наличие в программе мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия 2 существенных ошибки;<br>- наличие в программе мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия 3 существенных ошибки;<br>- наличие в программе мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия 4 существенных ошибки;<br>- наличие в программе мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия 5 и более существенных ошибок. |

## Показатели и критерии итогового оценивания результатов практики

| Показатели оценки по видам отчётности | Критерии оценки |
|---|---|
| 1. Отражение в дневнике практики всех этапов прохождения практики по дням. | - полное отражение в дневнике практики всех этапов прохождения практики по дням;<br>- отсутствие записей в дневнике практики не более чем за 2 календарных дня (не считая выходных);<br>- отсутствие записей в дневнике практики от 3 до 5 календарных дней (не считая выходных);<br>- отсутствие записей в дневнике практики более чем за 5 календарных дней (не считая выходных). |
| 2. Отражение в дневнике практики всех видов работы согласно индивидуальному заданию по практике. | - полное отражение в дневнике практики всех видов работы и заданий по практике;<br>- отсутствие в дневнике практики записей об 1-2 видах работ и заданий;<br>- отсутствие в дневнике практики записей о 3-4 видах работ и заданий;<br>- отсутствие в дневнике практики записей о более чем 4 видах работ и |

| Показатели оценки по видам отчётности | Критерии оценки |
|---|---|
| | заданий. |
| 3. Оформление дневника практики в соответствии с установленными требованиями. | - полное соответствие оформления и содержания дневника практики установленным требованиям;<br>- наличие от 1 до 2 существенных ошибок и неточностей в содержании и в оформлении дневника практики;<br>- наличие от 3 до 5 существенных ошибок и неточностей в содержании и в оформлении дневника практики;<br>- наличие свыше 5 существенных ошибок и неточностей в содержании и в оформлении дневника практики. |
| 4. Оценивание работы студента в период практики в отзыве-характеристике ответственного лицо от профильной организации. | - отличная оценка работы студента в период практики в ответственного лицо от профильной организации, при условии подтверждения этой оценки содержанием характеристики;<br>- хорошая оценка работы студента в период практики в отзыве ответственного лицо от профильной организации, при условии подтверждения этой оценки содержанием характеристики;<br>- удовлетворительная оценка работы студента в период практики в отзыве ответственного лицо от профильной организации, при условии подтверждения этой оценки содержанием характеристики;<br>- неудовлетворительная оценка работы студента в период практики в отзыве ответственного лицо от профильной организации, при условии подтверждения этой оценки содержанием характеристики; |
| 5. Оформление текстового отчёта о прохождении практики в соответствии с установленными требованиями. | - оформление текстового отчёта о прохождении практики в точном соответствии с установленными требованиями;<br>- наличие в содержании и оформлении текстового отчёта о прохождении практики 1 существенной ошибки и неточности;<br>- наличие в содержании и оформлении текстового отчёта о прохождении практики 2 существенных ошибок и неточностей;<br>- наличие в содержании и оформлении текстового отчёта о прохождении практики 3 существенных ошибок и неточностей;<br>- наличие от 4 до 5 существенных ошибок и неточностей в содержании и оформлении текстового отчёта о прохождении практики;<br>- наличие свыше 5 существенных ошибок и неточностей в содержании и оформлении текстового отчёта о прохождении практики. |

**Шкала оценивания результатов текущей работы**

| Оценка в баллах | Критерии |
|---|---|
| Характеристика торгового предприятия | |
| 15 | полное соответствие объёма, содержания и оформления характеристики исследуемого предприятия установленным требованиям (включающих описание миссии торгового предприятия, цель, виды деятельности, права и ответственность торгового предприятия, учредительные документы торгового предприятия, комплекс законодательных актов, регулирующих деятельность торгового предприятия) |
| 12 | наличие в содержании характеристики исследуемого предприятия 1 существенной ошибки или неточности |
| 8 | наличие в содержании характеристики исследуемого предприятия 2 существенных ошибок или неточностей |
| 6 | наличие в содержании характеристики исследуемого предприятия 3 существенных ошибок или неточностей |
| 3 | наличие в содержании характеристики исследуемого предприятия 4 существенных ошибок или неточностей |
| 0 | наличие в содержании характеристики исследуемого предприятия 5 и более существенных ошибок или неточностей |
| Описание организационно-управленческой структуры исследуемого торгового предприятия | |
| 15 | полное соответствие объёма, содержания и оформления анализа ассортиментной политики предприятия; выводы убедительны, расчеты произведены верно; текст и таблица оформлены грамотно; |

| Оценка в баллах | Критерии |
|---|---|
| 11 | наличие в оформлении и содержании анализа ассортиментной политики предприятия 1-2 существенных ошибок или неточностей; расчеты произведены верно; текст и таблица оформлены с небольшими погрешностями; |
| 7 | наличие в оформлении и содержании анализа ассортиментной политики предприятия 3 существенных ошибок или неточностей; расчеты произведены верно; текст и таблица оформлены с небольшими погрешностями; |
| 3 | наличие в оформлении и содержании анализа ассортиментной политики предприятия 4 существенных ошибок или неточностей; выводы поверхностны либо отсутствуют, в оформлении допущены серьезные недочеты, в расчетах допущены ошибки. |
| 0 | наличие в оформлении и содержании анализа ассортиментной политики предприятия 5 и более существенных ошибок или неточностей или задание не выполнено. |
| Анализ внутренней среды торговой организации | |
| 10 | полное соответствие содержания и анализа внутренней среды торговой организации (перечень основных и вспомогательных сотрудников (штатное расписание торгового предприятия, принципы и профессионально-этические нормы работы. |
| 8 | наличие в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внутренней среды торговой организации 1-2 существенных ошибок или неточностей |
| 6 | наличие в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внутренней среды торговой организации 3 существенных ошибок или неточностей |
| 3 | наличие в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внутренней среды торговой организации 4 существенных ошибок или неточностей |
| 0 | наличие в в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внутренней среды торговой организации 5 и более существенных ошибок или неточностей. |
| Анализ внешней среды торговой организации | |
| 10 | полное соответствие содержания и анализа внешней среды торговой организации (внешняя среда - связи торгового предприятия с вышестоящими отраслевыми, территориальными органами, поставщиками и клиентами, конкуренты на микро и макро рынках). |
| 8 | наличие в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внешней среды торговой организации 1-2 существенных ошибок или неточностей |
| 6 | наличие в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внешней среды торговой организации 3 существенных ошибок или неточностей |
| 3 | наличие в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внешней среды торговой организации 4 существенных ошибок или неточностей |
| 0 | наличие в в содержании и анализе оформлении, содержании и описании внешней среды торговой организации 5 и более существенных ошибок или неточностей. |
| Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия | |
| 20 | по всем направлениям программы мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности, разработаны конкретные рекомендации, актуальные для данного торгового предприятия; предложения обоснованы и реализуемы на практике; рекомендации соответствуют выявленным недостаткам в сервисной деятельности предприятия |
| 15 | - наличие в программе мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия 1 существенная ошибка; |
| 10 | - наличие в программе мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия 2 существенных ошибки |
| 6 | - наличие в программе мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия 3 существенных ошибки |
| 4 | наличие в программе мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия 4 существенных ошибки |
| 0 | наличие в программе мероприятий по совершенствованию сервисной деятельности торгового предприятия 5 и более существенных ошибок |

**Шкала итогового оценивания результатов практики по формам итогового контроля**

| Оценка в баллах | Критерии |
|---|---|
| Отражение в дневнике практики всех этапов прохождения практики по дням | |
| 3 | полное отражение в дневнике практики всех этапов прохождения практики по дням |

| Оценка в баллах | Критерии |
|---|---|
| 2 | отсутствие записей в дневнике практики не более чем за 2 календарных дня (не считая выходных) |
| 1 | отсутствие записей в дневнике практики от 3 до 5 календарных дней (не считая выходных) |
| 0 | отсутствие записей в дневнике практики более чем за 5 календарных дней (не считая выходных) |
| Отражение в дневнике практики всех видов работы согласно индивидуальному заданию по практике | |
| 6 | полное отражение в дневнике практики всех видов работы и заданий по практике |
| 4 | отсутствие в дневнике практики записей об 1 виде работ и заданий |
| 2 | отсутствие в дневнике практики записей о 2 видах работ и заданий |
| 1 | отсутствие в дневнике практики записей о 3-4 видах работ и заданий |
| 0 | отсутствие в дневнике практики записей о более чем 4 видах работ и заданий |
| Оформление дневника практики в соответствии с установленными требованиями | |
| 6 | полное соответствие оформления и содержания дневника практики установленным требованиям |
| 4 | наличие 1 существенной ошибки или неточности в содержании и в оформлении дневника практики |
| 2 | наличие 2 существенных ошибок и неточностей в содержании и в оформлении дневника практики |
| 1 | наличие от 3 до 5 существенных ошибок и неточностей в содержании и в оформлении дневника практики |
| 0 | наличие свыше 5 существенных ошибок и неточностей в содержании и в оформлении дневника практики |
| Оценивание работы студента в период практики в отзыве-характеристике руководителя от профильной организации | |
| 5 | отличная оценка работы студента в период практики в отзыве руководителя учебной практики от профильной организации, при условии подтверждения этой оценки содержанием характеристики; |
| 4 | хорошая оценка работы студента в период практики в отзыве руководителя учебной практики от профильной организации, при условии подтверждения этой оценки содержанием характеристики; |
| 3 | удовлетворительная оценка работы студента в период практики в отзыве руководителя учебной практики от профильной организации, при условии подтверждения этой оценки содержанием характеристики; |
| 0 | неудовлетворительная оценка работы студента в период практики в отзыве руководителя учебной практики от профильной организации, при условии подтверждения этой оценки содержанием характеристики. |
| Оформление текстового отчёта о прохождении практики в соответствии с установленными требованиями | |
| 10 | оформление текстового отчёта о прохождении практики в точном соответствии с установленными требованиями; |
| 8 | наличие в содержании и оформлении текстового отчёта о прохождении практики 1 существенной ошибки и неточности; |
| 6 | наличие в содержании и оформлении текстового отчёта о прохождении практики 2 существенных ошибок и неточностей; |
| 4 | наличие в содержании и оформлении текстового отчёта о прохождении практики 3 существенных ошибок и неточностей; |
| 3 | наличие в содержании и оформлении текстового отчёта о прохождении практики 4 существенных ошибок и неточностей; |
| 2 | наличие в содержании и оформлении текстового отчёта о прохождении практики 5 существенных ошибок и неточностей; |
| 0 | наличие свыше 5 существенных ошибок и неточностей в содержании и оформлении текстового отчёта о прохождении практики. |

Формой промежуточной аттестации по производственной практике организационно-управленческой практике является зачёт с оценкой. Зачёт проводится в форме оценивания результатов прохождения практики, представленных студентом в виде текстового отчёта по практике с приложениями.

Оценка результатов прохождения практики оценивания формируется по 100 – балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости (70 баллов) и результатов, полученных на зачёте (30 баллов). Оценка на зачёте по результатам практики выставляется по следующей шкале:

**Шкала оценки результатов прохождения производственной практики, практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности**

| Повышенный уровень | Базовый уровень | Пороговый уровень | Ниже порогового уровня |
|---|---|---|---|
| **5 (отлично)** | **4 (хорошо)** | **3 (удовлетворительно)** | **2 (неудовлетворительно)** |
| **85-100 баллов** | **71-84 балла** | **61-70 баллов** | **60 и менее баллов** |
| **Штрафные баллы** | | | |
| Нарушение сроков сдачи – минус 0,5 балла за каждый день нарушения срока сдачи каждой формы (форм) отчётностей (отчёта). | | | |

Руководитель практики
от Шуйского филиала ИвГУ - руководитель практики от факультета
_____
(должность, Фамилия И.О., подпись, дата)

**СОГЛАСОВАНО:**
Ответственное лицо
от профильной организации _____
(должность, Фамилия И.О., подпись, дата)

С индивидуальным заданием по практике ознакомлен:
_____
( Фамилия И.О. студента, подпись, дата)