

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет Естественных наук, математики и технологии
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета Токарева Ю.С.

(подпись, Ф. И. О.)
«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.В.01(П) Производственная практика (сервисная)
(вид/тип практики в соответствии с учебным планом)

для направления подготовки **43.03.01 Сервис**
код и наименование направления подготовки (специальности)

Направленность ОП «**Социально-культурный сервис**»

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации
от «08» июня 2017 г. № 514

1. Цель и задачи производственной практики (сервисной)

Цель проведения практики: закрепление и углубление теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин по осуществлению процесса предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий; проведению экспертизы и диагностики объектов сервиса; формированию и развитию клиентурных отношений.

Задачами практики являются:

- ознакомление с сервисными возможностями региона, как ресурсной основой для развития предприятий сервиса;
- ознакомление со структурой конкретного предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности;
- ознакомление с основными направлениями деятельности конкретного сервисного предприятия;
- изучение профессиональных стандартов отрасли и квалификационных требований, предъявляемых к специалистам определенных квалификационных уровней; получение представления о содержании конкретных видов сервисной деятельности;
- обретение и развитие навыков работы в контактной зоне с потребителем;
- изучение особенностей деятельности организаций по оказанию социально-культурных услуг, приобретение более целостного представления о работе, изучения функционального взаимодействия их подразделений и связей с «внешней средой»;
- получение и закрепление навыков самостоятельного решения задач, стоящими перед конкретными штатными работниками организации, деятельность которых изучалась;
- непосредственное участие в разработке и реализации сервисных услуг конкретному потребителю;
- изучение характера взаимодействия с потребителем услуг конкретного предприятия сервиса и разработка социально-культурных клиентоориентированных технологий сервисной деятельности;
- определение проблем и направлений развития с целью улучшения деятельности организации сервиса;
- практическое овладение возможностями современных информационно-коммуникационных технологий (методами сбора, хранения и обработки данных) сервиса;
- ознакомление с работой основных категорий работников предприятий сервиса и получение начальных навыков и представлений об их работе, включая изучение их должностных инструкций;

– формирование общего представления о технологиях сервиса, характере взаимодействия с потребителем услуг, методах и средствах защиты окружающей среды в сервисной деятельности;

– формирование умений проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса; формированию и развитию клиентурных отношений;

– воспитание устойчивого интереса к профессии, потребности в профессиональном образовании, понимания своего места и роли как будущего специалиста в структуре объекта практики.

2. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика (сервисная) Б2.В.01(П) относится к Блоку 2. Практика: часть, формируемая участниками образовательных отношений. Практика предназначена для закрепления знаний, умений и навыков, полученных при изучении следующих разделов образовательной программы:

№ п/п	Наименование компетенции	Предшествующие разделы, дисциплины ОПОП	Последующие разделы, дисциплины ОПОП
1.	ПК-2 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Б1.О.16.01 Сервисология Б1.О.16.02 Сервисная деятельность Б1.О.16.05 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Б1.О.17.19 Индустрия отдыха и развлечений Б1.В.01.02 Технологии гостиничного сервиса Б1.В.01.03 Технологии и организация экскурсионных услуг Б1.В.01.09 Поведение потребителей Б1.В.ДВ.02.01 Фото-видеосъемка. Режиссура Б1.В.ДВ.02.02 Тренинг продаж Б2.О.01(У) Учебная практика (ознакомительная)	Б1.О.16.05 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Б1.О.17.09 Проектирование услуг Б2.В.02(П) Производственная практика (организационно-управленческая) Б2.В.03(П) Производственная практика (исследовательская работа) Б2.В.04(Пд) Производственная практика (преддипломная)
2.	ПК-3 Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при	Б1.О.16.07 Стандартизация и сертификация в сервисе Б1.О.17.08 Управление качеством услуг Б1.О.17.12 Стандарты обслуживания предприятий питания	Б1.О.16.09 Экспертиза и диагностика объектов сервиса Б2.В.02(П) Производственная практика (организационно-управленческая)

осуществлении сервисной деятельности	Б1.О.17.20 Инновации в сервисе Б1.О.17.22 Исследование рынка и продвижение услуг Б1.О.17.23 Управление и контроль в ресторане Б1.О.17.24 Организация и планирование инновационной деятельности предприятия сервиса Б1.О.17.25 Методы научных исследований в сервисе Б2.О.02(У) Учебная практика (исследовательская)	Б2.В.03(П) Производственная практика (исследовательская работа) Б2.В.04(Пд) Производственная практика (преддипломная)
--------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

В структуре данной образовательной программы производственная практика опирается на базовые знания данных дисциплин, направленные на решение задачи применения полученных знаний.

3. Способы, формы и места проведения практики

Способ проведения практики – стационарная, выездная.

Форма проведения производственной практики – дискретная.

Производственная практика также проводится на базе кафедры Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий ФЕНМиТ ЗабГУ.

Производственная практика также может проводиться индивидуально в организациях любых организационно-правовых форм (их структурных подразделениях), соответствующих профилю профессиональной подготовки обучающихся и задачам практики, осуществляющих виды деятельности, на которые ориентирована ОП «Сервис».

В соответствии с направленностью образовательной программы по направлению 43.03.01 «Сервис» в качестве мест изучения (посещения) для практики целесообразно использовать следующие организации находящиеся на территории г. Читы и/или Забайкальского края: сектор средств размещения (гостиницы, отели, мотели, пансионаты, санатории, курорты и т.д.); сектор питания (рестораны, кафе, бары, предприятия быстрого питания и т. д.) и торговли; сектор туризма (туристические фирмы и агентства, экскурсионные бюро и т.п.); сектор развлечения и досуга (спортивные и развлекательные центры, клубы, музеи, историко-культурные центры и т. д.); сектор анимации (праздничные агентства, студии дизайна праздников и т.п.); сектор фирм и организаций по проведению выставок, ярмарок, конференций.

Базы практики определяются исходя из перечня договоров о сотрудничестве ЗабГУ и сервисных организаций. По личному заявлению студента возможно прохождение

производственной практики на базе сервисных организаций Забайкальского края или Российской Федерации.

Производственная практика проводится в соответствии с программой практики обучающихся.

Выбор мест прохождения практик для студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учётом требований их доступности для данной категории обучающихся. В случае необходимости учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отражённые в индивидуальной программе реабилитации.

Сроки прохождения практики определяются учебным планом.

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

Процесс прохождения практики направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 1

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты прохождения практики
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках практики	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ПК-2 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-2.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знать: основы клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности Уметь: применять клиентоориентированные технологии в разных видах сервисной деятельности Владеть: технологией разработки клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности
	ПК-2.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	Знать: особенности системы клиентских отношений Уметь: разрабатывать системы клиентских отношений Владеть: технологией разработки системы клиентских отношений
	ПК-2.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Знать: основные системы клиентских отношений

		Уметь: анализировать и совершенствовать системы клиентских отношений Владеть: технологией совершенствования системы клиентских отношений
ПК-3. Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК- 3.1. Способен организовывать и проводить исследования конкурентной среды и рынка услуг	Знать: основы и особенности конкурентной среды и рынка услуг. Уметь: организовывать исследования конкурентной среды и рынка услуг. Владеть: технологией организации исследования конкурентной среды и рынка услуг.
	ПК- 3.2. Способен организовывать и проводить исследования потребительского спроса	Знать: теорию потребительского спроса. Уметь организовывать исследования потребительского спроса. Владеть технологией организации исследования потребительского спроса.
	ПК-3.3 Способен участвовать в разработке современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	Знать: основы современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг Уметь: разрабатывать современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг Владеть: технологиями современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг

*таблица заполняется, если индикаторы компетенции сформулированы в виде «действия».

5. Объём и содержание практики

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц, 216 часов (4 недели) в 6 семестре (для обучающихся заочной формы обучения – в 8 семестре).

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)	Код, формируемой компетенции
-------	--------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------

1.	Подготовительный этап	Согласование с руководителем практики заданий для практики на основе заданного единого формата. Определение тематики индивидуальных заданий студентов в вариативной части содержания практики. Инструктаж по технике безопасности	ПК-2
2.	Исследовательский этап	Осуществление всех видов деятельности и решение исследовательских задач в соответствии с программой и индивидуальными заданиями. Посещение консультации руководителя практики. Ежедневное заполнение дневника, с указанием выполняемых заданий и т.п.	ПК-2, ПК-3.
3	Этап обработки и анализа полученной информации	Обработка и систематизация научного материала, проведение наблюдений, анализ полученных данных, анализ документации, сайтов и т.д. Посещение консультации руководителя практики.	ПК-2, ПК-3.
4	Подготовка отчета по практике	Подготовка отчета по результатам прохождения практики. Составление презентации материалов на итоговой конференции по практике. Защита отчета на итоговой конференции по практике.	ПК-2.

6. Формы отчетности по практике

- **Дневник практики**, в котором отражен алгоритм деятельности обучающегося в период практики (приложение 1).

- **Отчет по практике**, который является документом обучающегося, отражающим, выполненную им работу во время практики, полученные им организационные и технические навыки и знания. Требования по оформлению отчёта по практике представлены в МИ 01-02-2018 «Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации», в приложении 2 представлен пример оформления титульного листа и структуры отчёта по практике.

- **Творческая мультимедиапрезентация**, отражающая содержание практики, отчетности и выполненных заданий.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

Промежуточная аттестация по практике проводится в виде дифференцированного зачёта.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по практике разработан в соответствии с Положением о формировании фондов оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и государственной итоговой аттестации и представлен в приложении 3 к программе практики.

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики

8.1. Основная литература

8.1.1. Печатные издания

1. Учебная и производственные практики: метод. рекомендации / М. И. Мелихова [и др.]. - Чита: ЗабГУ, 2015. - 119 с.

8.1.2. Издания из ЭБС

1. Баумгартен, Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: Учебник / Баумгартен Леонид Владимирович; Баумгартен Л.В. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 338. <http://www.biblio-online.ru/book/A5C2BCE9-AB75-44C1-B75D-59841C8FA74E>

2. Жабина, С.Б. Маркетинг в организациях общественного питания: Учебное пособие / Жабина Светлана Борисовна; Жабина С.Б. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 264. <http://www.biblio-online.ru/book/1E38D5AB-08C4-4873-BD34-62F9B1D1BD1C>

3. Котанс, А.Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма / А. Я. Котанс; Котанс А.Я. - Moscow: Флинта, 2014. - . - Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А.Я. Котанс. - 2-изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2014. <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976508033.html>

4. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Казакевич Татьяна Александровна; Казакевич Т.А. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 185. <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

8.2. Дополнительная литература

8.2.1. Печатные издания

1. Устюжина А.Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2016. 147 с.

8.2.2. Издания из ЭБС

1. Чернышева, А.М. Брендинг: Учебник для бакалавров / Чернышева Анна Михайловна; Чернышева А.М., Якубова Т.Н. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 504 с. <http://www.biblio-online.ru/book/307E6F8E-239D-4451-822B-93A4B9792864>

2. Кулибанова, В.В. Маркетинг в сервисе: Учебник и практикум / Кулибанова Валерия Вадимовна; Кулибанова В.В. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 259 с. <http://www.biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221>

3. Кузьмина, Е.Е. Организация предпринимательской деятельности: Учебное пособие для бакалавров / Кузьмина Евгения Евгеньевна; Кузьмина Е.Е., Кузьмина Л.П. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. - 508. <http://www.biblio-online.ru/book/D1849B21-EE71-436C-BF59-7C8410ED9D73>

8.3. Ресурсы сети Интернет

№ п/п	Название сайта	Электронный адрес
1	Национальная электронная библиотека	https://xn--90ax2c.xn--p1ai/
2	Российская национальная библиотека	http://www.nlr.ru/
3	Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина	https://www.prlib.ru/
4	Государственная научная педагогическая библиотека им. Ушинского	http://www.gnpbu.ru/
5	Библиотека Российской Академии наук	http://www.rasl.ru/
6	Электронная библиотека учебников	http://studentam.net/

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

9.1. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Каждому обучающемуся предоставляется возможность индивидуального дистанционного доступа из любой точки, в которой имеется Интернет, к информационно-справочным и поисковым системам, электронно-библиотечным системам, с которыми у вуза заключен договор (ЭБС «Консультант студента», ЭБС «Лань», ЭБС «Троицкий мост», ЭБС «Университетская библиотека онлайн», ЭБС «Юрайт».

№ п/п	Название сайта	Электронный адрес
1.	Сайт Российского государственного университета туризма и сервиса	https://rguts.ru/
2.	Сайт федерации рестораторов и отельеров	https://frio.ru/
3.	Маркетинг услуг. Журнал, электронная библиотека	https://grebennikon.ru/
4.	Ресторатор	https://restorator.name/
5.	Мир ресторатора	https://mir-restoratora.ru/
6.	Форум про гостиничный бизнес	https://prohotel.ru/
7.	Гостиничный бизнес в России	https://forum.prohotel.ru/
8.	Федеральное агентство по туризму	https://russiaturism.ru/
9.	Национальный туристический портал РФ	https://russia.travel/
10.	Российский союз туриндустрии	https://rostourunion.ru/

11.	Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»	https://tourpom.ru/
12.	Альянс туристических агентств. Официальный сайт	https://atarussia.ru/
13.	Профессиональный туристический портал	https://tourdom.ru/
14.	Справочно-информационный портал «Тонкости туризма»	https://tonkisti.ru/
15.	Министерство международного сотрудничества, внешнеэкономических связей и туризма Забайкальского края	https://минмвэст.забайкальскийкрай.рф/
16.	Сайт инвестиционных и туристических ресурсов г. Читы	https://visitchita.ru/
17.	Сайт Ивано-Арахлейского государственного природного ландшафтного парка	https://arahlei.ru/
18.	Сайт «Энциклопедия Забайкалья»	https://encycl.chita.ru/

9.2. Перечень программного обеспечения

1. MS Windows 7
2. MS Office Standart 2013
3. ESET NOD32 Smart Security Business Edition
4. Foxit Reader
5. ABBYY FineReader
6. АИБС «МегаПро»

10. Материально-техническое обеспечение практики

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	
Помещение для самостоятельной работы	

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Практика проходит на базе следующих сервисных организаций г. Читы и Забайкальского края согласно заключенным договорам: 1. ООО «Хуторок»,	Материально-техническое оснащение практики определяется местом ее прохождения и поставленными руководителем практики конкретными заданиями

<ol style="list-style-type: none"> 2. ООО Турагентство «Забайкалье», 3. ООО «Свой турагент», 4. ООО «Сам Себе Путешественник», 5. ООО Развлекательный комплекс «Эльдорадо», 6. ООО «Монблан», 7. ООО «Магеллан», 8. ООО «Емеля», 9. ООО «Гурман» ресторан «Забайкалье», 10. ООО «Бир сервис» бар Хмельман, 11. ООО «Атлантида», 12. ООО «Александровский сад», 13. ИП Султанов (кафе Феникс), 14. ИП Маркосян (ресторан «Старый замок»), 15. ИП Климов (фитнес клуб «Рыжий кот»), 16. ИП Гаврилова Е.В. (арт-студия Ray 75), 17. И.П. Ананьев А.Л. (студия «Апельсин»), 18. АО Забайкалье (гостиница «Забайкалье») и др. 	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Для обучающихся, являющихся инвалидами и лицами ОВЗ, указывается наличие обеспечения доступа к зданиям организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено прохождение практики.

11. Методические рекомендации для обучающихся по прохождению практики

В самостоятельной работе обучающиеся руководствуются консультациями руководителя, спланированным содержанием производственной практики, которое достигается поэтапно в соответствии с запланированными видами работы.

В процессе прохождения практики обучающийся осуществляет самостоятельную работу под руководством руководителя практики от кафедры. В процессе прохождения практики обучающийся осуществляет деятельность, определенную руководителем практики от кафедры в задании, выдаваемом обучающемуся, проводит сбор материала, необходимый для получения требуемых навыков и умений; осуществляет обработку и анализ собранного материала, систематизирует его; формулирует выводы.

Перед прохождением практики обучающийся должен внимательно изучить программу практики и обратиться к соответствующим материалам с тем, чтобы быть подготовленным к выполнению заданий, данных руководителем практики, к решению конкретных вопросов. Как при подготовке, так и при прохождении практики рекомендуется по возникающим вопросам обращаться к законодательству, учебной, монографической литературе, материалам, публикуемым в периодической печати, а также получать консультации руководителя практики от кафедры.

Обучающемуся следует совместно с руководителем практики от организации составить на основе программы производственной практики и индивидуального задания, конкретный план ее прохождения с учетом реальных возможностей по месту прохождения практики обучающегося.


Обучающийся обязан соблюдать правила внутреннего трудового распорядка ЗабГУ, вести дневник практики, а по окончании ее составить отчет о прохождении практики.

В течение всего периода производственной практики обучающийся ежедневно производит записи в дневнике, подробно отражая проделанную работу, в соответствии с индивидуальными заданиями. Записи должны отражать не только проведенную работу, но и самостоятельный анализ ее содержания и особенностей, отношения обучающегося к спорным вопросам практики, встретившимся затруднениями в решении тех или иных вопросов.

Заполняя дневник, обучающийся должен исходить из того, что полнота и своевременность записей о прохождении практики существенно облегчит составление письменного отчета.

По окончании практики обучающийся на основании индивидуального плана, дневника и других материалов составляет отчет о работе, проведенной в период практики. Отчет по своему содержанию отличается от дневника, не должен его повторять. Если в дневнике перечисляются различные виды работ, ежедневно проводимые обучающимися, то отчет должен отражать и обстоятельные выводы обучающегося о проделанной работе.

Разработчик: к.п.н., доцент кафедры ТМПОСиТ

 . Устюжина

Программа рассмотрена на заседании кафедры ТМПОСиТ:

(протокол от «31» августа 2021 г. № 1)

Зав. кафедрой ТМПОСиТ, к.п.н., доцент
(подпись, ФИО)



М.И. Мелихова

«31» августа 2021 г.

3. Оценка работы студента на производственной практике (сервисной)

Заключение руководителя практики от профильной организации о работе студента

Руководитель практики от профильной организации _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

4. Результаты производственной практики (сервисной)

Заключение руководителя практики от кафедры о работе студента

Руководитель практики от кафедры _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Оценка при защите _____

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)
Факультет _____
Кафедра _____

Дневник прохождения практики

по производственной практике (сервисной)

Студента _____ курса _____ группы _____ формы обучения

Направление подготовки (специальность) 43.03.01 Сервис

Фамилия _____

Имя, отчество _____

Сроки практики _____

Руководитель практики от кафедры _____

(должность, звание, степень, фамилия, имя, отчество, номер телефона)

Профильная организация: _____

(полное название предприятия/организации, на которое направлен студент для прохождения практики)

Руководитель от профильной организации _____

(должность, фамилия, имя, отчество, номер телефона)

Печать отдела кадров профильной организации

Примерная форма отчета по практике

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)
Факультет Естественных наук, математики и технологии
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

ОТЧЕТ

по производственной практике (сервисной)

В _____
(полное наименование организации)

обучающегося _____
(фамилия, имя, отчество)

Курс ___ Группа _____

Направление подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис
Направленность Социально-культурный сервис

Руководитель практики от кафедры _____
(Ученая степень, должность, Ф.И.О.)

Руководитель практики от предприятия _____
(должность, Ф.И.О.)

подпись, печать

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения аттестации обучающихся

по производственной практике (сервисной)

для направления подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность программы: Социально-культурный сервис

1. Описание показателей (дескрипторов) и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Контроль качества освоения практики включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Компетенции	Показатели* (дескрипторы)	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
ПК-2 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать	Отдельные элементы клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности. Отдельные элементы системы клиентских отношений. Отдельные элементы системы клиентских отношений.	Базовые составляющие клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности. Базовые составляющие системы клиентских отношений. Базовые составляющие системы клиентских отношений.	Основы клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности. Особенности системы клиентских отношений. Основные системы клиентских отношений.	Собеседование
	Уметь	Применять отдельные элементы клиентоориентированных технологии в разных видах сервисной деятельности. Разрабатывать отдельные элементы системы клиентских отношений. Анализировать и совершенствовать отдельные элементы системы клиентских отношений.	Применять базовые составляющие клиентоориентированных технологии в разных видах сервисной деятельности. Разрабатывать базовые составляющие системы клиентских отношений. Анализировать и совершенствовать базовые составляющие системы клиентских отношений.	Применять клиентоориентированные технологии в разных видах сервисной деятельности. Разрабатывать системы клиентских отношений. Анализировать и совершенствовать системы клиентских отношений.	Индивидуальное задание
	Владеть	Некоторыми средствами разработки клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности. Некоторыми средствами системы клиентских отношений. Некоторыми средствами совершенствования системы клиентских отношений.	Приемами разработки клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности. Приемами разработки системы клиентских отношений. Приемами совершенствования системы клиентских отношений.	Технологией разработки клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности. Технологией разработки системы клиентских отношений. Технологией совершенствования системы клиентских отношений.	Индивидуальное задание Выступление с презентацией

ПК-3. Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	Знать	Основы рынка услуг. Некоторые элементы теории потребительского спроса.	Основы и особенности рынка услуг. Основы теории потребительского спроса.	Основы и особенности конкурентной среды и рынка услуг. Теорию потребительского спроса.	Собеседование
	Уметь	Обосновывать исследования конкурентной среды и рынка услуг. Обосновывать исследования потребительского спроса.	Подготавливать исследования конкурентной среды и рынка услуг. Подготавливать исследования потребительского спроса.	Организовывать исследования конкурентной среды и рынка услуг. Организовывать исследования потребительского спроса.	Индивидуальное задание
	Владеть	Средствами организации исследования конкурентной среды и рынка услуг. Средствами организации исследования потребительского спроса.	Приемами организации исследования конкурентной среды и рынка услуг. Приемами организации исследования потребительского спроса.	Технологией организации исследования конкурентной среды и рынка услуг. Технологией организации исследования потребительского спроса.	Индивидуальное задание Выступление с презентацией

2. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по практике

2.1. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением консультаций, проверкой выполнения заданий на каждом этапе практики. Контролируемые разделы практики, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Код контролируемой компетенции и/или индикаторы компетенции	Наименование оценочного средства
1	Подготовительный этап	ПК-2	Индивидуальное задание
2	Исследовательский этап	ПК-2, ПК-3.	Рабочий план практики
3	Этап обработки и анализа полученной информации	ПК-2, ПК-3.	Собеседование
4	Подготовка отчета по практике	ПК-2.	Выступление с презентацией

Критерии и шкала оценивания индивидуального задания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся правильно выполнил индивидуально задание на 85%
«хорошо»	Обучающийся правильно выполнил индивидуально задание на 70%

«удовлетворительно»	Обучающийся правильно выполнил индивидуально задание на 60%
«неудовлетворительно»	Обучающийся выполнил индивидуально задание менее, чем на 60%

Критерии и шкала оценивания собеседования

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся правильно ответил на 85% и более вопросов.
«хорошо»	Обучающийся правильно ответил на 70% и более вопросов.
«удовлетворительно»	Обучающийся правильно ответил на 60% и более вопросов.
«неудовлетворительно»	Обучающийся ответил менее, чем на 60% вопросов.

Критерии и шкала оценивания выступления с презентацией

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	<ul style="list-style-type: none"> – электронная презентация дает четкое представление об основных задачах практики и способах их решения; – электронная презентация включает основные результаты практики; – электронная презентация соответствует требованиям; – электронная презентация отличается продуманностью дизайна, интересна, привлекает внимание – речь студента грамотная, логичная, соответствует слайдам презентации
«хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> – электронная презентация дает достаточно четкое представление об основных задачах практики и способах их решения; – электронная презентация включает в целом основные результаты практики; – электронная презентация доклада соответствует требованиям; – электронная презентация отличается продуманностью дизайна, интересна, привлекает внимание; – речь студента недостаточно грамотная, но логичная, соответствует слайдам презентации
«удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> – электронная презентация дает нечеткое представление об основных задачах практики и способах их решения; – электронная презентация включает не все основные результаты практики; – электронная презентация не во всем соответствует требованиям; – электронная презентация не во всем отличается продуманностью дизайна, интересна, привлекает внимание; – речь студента недостаточно грамотная, нелогичная, но соответствует слайдам презентации
«неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> – электронная презентация дает нечеткое/не дает представление об основных задачах практики и способах их решения; – электронная презентация включает не все основные результаты практики/ не включает результаты практики; – электронная презентация не во всем соответствует требованиям; – электронная презентация не продумана, неинтересна, не привлекает внимание; – электронная презентация не сделана; – речь студента недостаточно грамотная, нелогичная, не соответствует слайдам презентации

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема программы практики. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется 4-балльная шкала.

Шкала оценивания	Критерии	Уровень освоения компетенций

Отлично	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – своевременно, качественно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики; – показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку; – умело применил полученные знания во время прохождения практики; – ответственно и с интересом относился к своей работе. <p>Отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выполнен в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями; – результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности; – материал изложен грамотно, доказательно; – свободно используются понятия, термины, формулировки; – выполненные задания соотносятся с формированием компетенций <p>Дневник:</p> <ul style="list-style-type: none"> – заполнен в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями; 	Эталонный
Хорошо	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики; – полностью выполнил программу, с незначительными отклонениями от качественных параметров; – проявил себя как ответственный исполнитель, заинтересованный в будущей профессиональной деятельности. <p>Отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выполнен почти в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями; – грамотно используется профессиональная терминология; – четко и полно излагается материал, но не всегда последовательно; – описывается анализ выполненных заданий, но не всегда четко соотносится выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции <p>Дневник:</p> <ul style="list-style-type: none"> – заполнен почти в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями. 	Стандартный
Удовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выполнил программу практики, однако часть заданий вызвала затруднения; – не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в планировании и решении задач; – в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности. <p>Отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – низкий уровень владения профессиональным стилем речи в изложении материала; – низкий уровень оформления документации по практике; – носит описательный характер, без элементов анализа; – низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций <p>Дневник:</p> <ul style="list-style-type: none"> – низкий уровень оформления документации по практике. 	Пороговый

Не-удовлетворительн о	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, не способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий; – не выполнил программу практики в полном объеме. <p>Отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – документы по практике не оформлены в соответствии с требованиями; – описание и анализ видов профессиональной деятельности, выполненных заданий отсутствует или носит фрагментарный характер <p>Дневник:</p> <ul style="list-style-type: none"> – не оформлен в соответствии с требованиями 	Компетенции не сформированы
--------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости.

Вопросы для собеседование

1. Клиентоориентированные технологии.
2. Основы клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности.
3. Особенности системы клиентских отношений.
4. Основные системы клиентских отношений.
5. Основные психологические особенности потребителя сервисной организации.
6. Проектирование контактной зоны сервисной организации.
7. Особенности корпоративной культуры сервисного предприятия (на примере конкретного предприятия).
8. Проблемы стимулирования сервисных услуг.
9. Этические и психологические особенности взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем.
10. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
11. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.
12. Профессиональные стандарты сферы сервиса.

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

К дифференцированному зачету обучающийся представляет:

1. Отчет, который является документом обучающегося, отражающим, выполненную им работу во время практики

Во время прохождения учебной практики обучающимся готовится отчет, который представляется руководителю практики с места прохождения практики и руководителю практики от кафедры ТМПОСиТ.

Отчет является основным документом, характеризующим работу обучающегося во время практики.

Отчет состоит из титульного листа, задания на практику, дневника практики, отзыва руководителя практики от организации, заверенного печатью организации; оглавления, общей части, заключения, списка использованных источников и литературы.

Во введении указываются цель и задачи прохождения учебной практики, место прохождения практики.

Основное содержание отчета должно составлять развернутое описание выполнения программы практики, со ссылками на использованные в ходе прохождения практики материалы (нормативные акты, должностные инструкции, регламенты, локальные акты организации, статистические данные, аналитические обзоры и т.п.).

В заключение отчета последовательно излагаются выводы, рекомендации.

В качестве дополнительного приложения в отчет могут включаться копии документов нормативных актов, отчетов, инструкций, технологических карт и др.), изученных и использованных обучающимся в период прохождения практики.

Отчет предоставляется в печатном виде объемом не менее 30-35 страниц печатного текста, формата А-4, шрифт 14 Times New Roman через 1,5 интервала.

Количество страниц приложений в общем объеме отчета не учитывается.

Титульный лист является первой страницей отчета и не нумеруется. Как и приложения, не учитывается в общей нумерации также отзыв, индивидуальное задание и дневник прохождения учебной практики. Список использованных источников, ссылки необходимо оформлять в соответствии с ГОСТ 7.0.5-2008.

Структура отчета о прохождении учебной практики:

- титульный лист;
- индивидуальное задание;
- дневник прохождения учебной практики;
- оглавление;
- введение (1-2 страницы);
- основная часть (20-25 страниц);
- заключение (2-3 страницы);

- список используемых источников;
- приложения.

2. Дневник, являющийся документом обучающегося во время прохождения практики, характеризующим и подтверждающим прохождение практики. В нем отражается текущая работа в процессе практики: выданное индивидуальное задание на практику; анализ состава и содержания выполненной практической работы с указанием структуры, объемов, сроков выполнения и ее оценки руководителем практики от организации; краткая характеристика и оценка работы обучающегося в период практики руководителем практики от организации. По окончании практики дневник, подписанный руководителем практики, предоставляется на кафедру.

В дневнике отражаются все виды практики. Студент должен ежедневно вносить записи в дневник практики аккуратным, разборчивым почерком о всех видах своей учебной и производственной деятельности, наблюдениях о формах, структуре, системе изучаемого объекта.

Задание 1.

Дать характеристику сервисного предприятия по следующим позициям:

- название организации;
- организационно-правовой форма и форма собственности;
- лицензия на право осуществления сервисной деятельности;
- месторасположение и географические соседи;
- краткая историческая справка – история создания предприятия;
- перечень предоставляемых основных и дополнительных услуг;
- основные фонды;
- материально-техническая база;
- перечень и назначение производственных помещений;
- потребители, постоянные клиенты;
- функциональное назначение подразделений в организационной структуре;
- состав кадров, основные должностные обязанности специалистов и управленческого персонала;
- применяемые формы оплаты труда;
- организация рекламы;
- взаимоотношения с партнерами и поставщиками;
- обеспечение безопасности.

В процессе выполнения характеристики основных и дополнительных услуг студент должен использовать различные классификации услуг: классификацию услуг по взаимосвязанным критериям Г.А. Аванесовой, классификацию по по составу объектов и характеру действий (осязаемости) Лавлока, классификацию услуг по функциональной направленности, по отраслевому принципу, по способу оплаты, по комплексности и другие

В заключении следует сделать выводы, насколько благоприятной для данной организации является внешняя среда, как отражается на конкурентоспособности стабильность внутренней среды, каковы перспективы развития и расширения спектра предоставляемых услуг.

Задание 2.

Предметное изучение технологий, направленных на создание, продвижение и реализацию социально-культурных и туристских услуг, предполагает изучение студентом следующих аспектов деятельности организаций:

- изучение технологий конкретных видов сервисной деятельности,
- изучение приемов и методов работы специалистов по основным направлениям деятельности учреждения.

Содержание задания:

1. В соответствии с местом прохождения производственной практики выберите одну из предложенных тем, охарактеризуйте конкретные аспекты данного технологического процесса и последовательность действий основных специалистов, принимающих в нем участие.

Индивидуальное задание (социально-культурный сервис)

Деятельность туристских фирм:

- Технология отправка группы туристов по конкретному направлению (внутренний маршрут или за рубеж).
- Технология приёма и обслуживания туристов в Чите из конкретного города РФ или другой страны.
- Маркетинговые исследования предпочтений потребителей туристского продукта лета 20 ____ года (изучение спроса).
- Технология продажи авиа, железнодорожных билетов.
- Технология визовой поддержки туристов, отправляющихся за рубеж.

Деятельность предприятий, предоставляющих услуги проживания - гостиниц, отелей, санаторно-курортных и туристских комплексов и т.д.

- Технология бронирования мест или номеров.
- Технология приема и размещения туристских групп.
- Технология приема и размещения индивидуальных гостей.
- Технология обеспечение безопасности проживающих в отеле.
- Технология подбора персонала.

Деятельность предприятий, предоставляющих услуги питания – кафе, ресторанов, баров, быстрого питания и т.д.

- Технология обслуживания клиентов.
- Методы обслуживания в ресторанах в зависимости от условий питания.
- Технология обучения новичков.
- Слагаемые культуры обслуживания.
- Технология найма персонала.

Деятельность предприятий, предоставляющих рекреационные, экскурсионные, развлекательные, спортивные и другие социально-культурные услуги – музеев, выставок, развлекательных центров, клубов, казино, библиотек, киноконцертных комплексов, досуговых центров и т.д.

- Организация корпоративного отдыха для сотрудников.
- Технология организации и предоставления социально-культурных услуг (одного из вышеперечисленных предприятий) индивидуальным потребителям или группам или корпоративным клиентам.
- Технология продвижения социально-культурных услуг (одного из вышеперечисленных предприятий).

Задание 3.

Изучите и проанализируйте профессиональные стандарты отрасли и квалификационные требования, предъявляемые к специалистам определенных квалификационных уровней, а также должностные обязанности специалиста, функции которого выполняются в процессе прохождения практики.

При выборе ПС учитывается, что профессии может соответствовать:

- один профессиональный стандарт, имеющий одинаковое с программой или синонимичное название;
- часть профессионального стандарта (например, одна из описанных в нем обобщенных трудовых функций);
- несколько профессиональных стандартов, каждый из которых отражает, например, специфику деятельности в той или иной отрасли или описывает одну из квалификаций.

Существует несколько вариантов поиска ПС. Оптимальным является поиск на сайте Минтруда России, где размещен Национальный реестр профессиональных стандартов, включающий реестр профессиональных стандартов, реестр областей и видов профессиональной деятельности, реестр трудовых функций.

В процессе изучения профессионального стандарта необходимо изучить описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности), представленные в виде табл. 4.

Таблица 4

Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
д			ие	д	

Далее необходимо изучить характеристику обобщенных трудовых функций соответствующего уровня квалификации и представить в виде таблицы.

Следующим этапом является изучение должностных обязанностей специалиста, функции которого выполняются в процессе прохождения практики. Результаты сравнения должностных обязанностей специалиста и соответствующего профессионального стандарта необходимо представить в таблице.

Задание 4.

Выполнить экспертизу контактной зоны предприятия сервиса.

Для проведения экспертизы необходимо:

- Определить пространство контактной зоны для экспертизы (по выбору студента).
- Выбрать элементы контактной зоны для экспертизы.
- Определить шкалу оценивания.
- Проранжировать элементы контактной зоны.
- Выполнить количественный и качественный анализ полученных данных.

Задание 5.

Проанализировать web-сайты сервисных предприятий.

Сайт сервисного предприятия является важнейшим инструментом продвижения самого предприятия и его услуг в глобальном информационном пространстве от его информативности и качества исполнения в значительной степени зависит коммерческий успех предприятия на сервисных услугах. В этой связи рекомендуется проанализировать web-сайты сервисных предприятий и оценить их.

В качестве отправной точки подобного анализа предлагается использовать комплекс требований и набор рекомендаций в области формирования инструментария электронного маркетинга, в частности web-сайтов (оценку рекомендуется производить в баллах: 3 - «удовлетворительно»; 4 - «хорошо»; 5 - «отлично»).

Краткие сведения для выполнения задания и пример выполнения задания приведен в приложении 11.

Каждый студент выполняет один вариант задания, выбор задания производится по последней цифре зачетной книжки.

Вариант 1.

На основе электронных ресурсов Интернет осуществить поиск и подбор корпоративных клиентов, наиболее отвечающих основным характеристикам целевой группы потребителей услуг фирмы:

1. Выделить 4 основных критерия по которым определяется принадлежность к целевой группе потребителей услуг (или выбранной услуги/направления деятельности) фирмы.
2. По выделенным критериям осуществить поиск и выбор компаний (потенциальных корпоративных клиентов фирмы) на основании информации представленной на корпоративных сайтах организаций.
3. Определить предпочтительные способы установления контакта с wybranными компаниями.

Вариант 2.

Составить план рассылки (электронной и почтовой) на год для постоянных клиентов фирмы:

1. Подготовить план информационных поводов (план включает определение видов информационных поводов, например, поздравления, информирование об открытии нового направления и по месяцам и др., пример плана в таблице 16).
2. Разработать структуру рассылки для каждого информационного повода (разделы сообщения, суть информации).

Таблица 16

План информационных поводов для организации электронной и почтовой рассылки предприятия

Информационный повод	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Поздравления корпоративных клиентов с юбилеями их организаций												
Приглашение на выставку «...»												
Другое...												

Вариант 3.

На основе электронных ресурсов Интернет определить количество конкурентов фирмы на сегменте рынка по отдельному направлению деятельности.

1. Выделить основные критерии (это может быть сходная *ценовая категория услуг, месторасположение* компании-конкурента, один рыночный *сегмент целевой аудитории* компании-конкурента и др.) по которым выявляется принадлежность фирмы к конкурирующим на отдельном рыночном сегменте, в котором она осуществляет деятельность.
2. На основе информации, представленной в ресурсах Интернет, определить уровень конкуренции по данному направлению деятельности фирмы (высокий, низкий, средний).

Вариант 4.

На основе Интернет-ресурсов провести анализ ассортимента дополнительных услуг компаний-конкурентов данного региона:

1. Составить список предложения ассортимента дополнительных услуг компаний-конкурентов предприятия.

2. Выделить ряд дополнительных услуг, которые не предлагает предприятие, и описать возможные выгоды и сложности по организации предоставления той или иной дополнительной услуги в компании.

Вариант 5.

На основе Интернет-ресурсов провести анализ ценовой политики компаний-конкурентов данного региона:

1. Выбрать две основные услуги или две категории продукции компании.
2. Провести анализ предложений по стоимости выбранных услуг компаний конкурентов (определить «вилку» предложений по цене, дать характеристику ценовой политики по количеству предприятий конкурентов той или иной ценовой категории).
3. Провести анализ предложений скидок и бонусов (перечислить виды и определить «вилку» величины скидок, бонусов).

Вариант 6.

На основе электронных ресурсов найти самое выгодное предложение товаров и услуг потенциальных партнёров (поставщиков услуг составляющих программу тура: предприятия питания, культурно-развлекательные организации, транспортные предприятия /авиакомпания, автобусные компании/; если предприятие является турагентом анализируемыми поставщиками туристических услуг являются туроператоры):

1. Выделить основные параметры услуги, соответствующие предпочтениям представителей целевого сегмента потребителей фирмы.
2. Выделить компании, являющиеся наиболее выгодными (с учётом стоимости услуг) для фирмы партнёрами.

Вариант 7.

На основе электронных ресурсов осуществить предварительный подбор агентов для организации сбытовой сети фирмы:

1. Выявить основные параметры, по которым будет проведена предварительная оценка потенциальных агентов (например, количество предприятий в сети, географический охват рынка, наличие и качество рекламных блоков, наличие дополнительных возможностей сбыта /например, приём заказов через интернет-сайт/ и др.).
2. Проанализировать сайты компаний, осуществляющих продажу услуг в качестве посредников.
3. Выделить компании, являющиеся наиболее выгодными для фирмы партнёрами.

Вариант 8.

Разработать 12 количественных показателей оценки результатов работы поставщика услуги (одного вида) компании по 3-м направлениям: качество, экономические показатели, коммуникативные показатели (результативность взаимодействия).

Например, количество жалоб со стороны клиентов на качество проживания в гостинице – показатель качества; количество совместных рекламных мероприятий – коммуникативный показатель, доля совместного рекламного бюджета по статье расходов на рекламу в отраслевых печатных СМИ – экономический/коммуникативный показатель.

Вариант 9.

На основе анализа Интернет-ресурсов сделать анализ печатных СМИ в которых наиболее выгодно может быть размещена реклама компании или услуги компании:

1. Описать возможные предпочтения в получении информации из печатных СМИ представителей целевого сегмента компании (исходя из основных их характеристик).
2. Выделить критерии для оценки печатных СМИ (широта охвата представителей целевого сегмента, частота выхода издания, имидж издания, форма распространения и др.).
3. Осуществить выбор печатных СМИ для размещения рекламы (с учётом стоимости услуг) для фирмы.

Вариант 10.

На основе анализа Интернет-ресурсов сделать анализ отраслевых выставок, на которых может быть представлены компания и её услуги и осуществить выбор двух наиболее подходящих:

1. Выделить основные критерии для проведения анализа выставок (например, соответствие тематики, стоимость участия по отдельным видам организации работ, дополнительные возможности для компании и др.).

2. Собрать информацию по наличию выставок, соответствующих выбранным критериям.

3. Провести сравнительную оценку организуемых выставок и осуществить выбор двух наиболее подходящих для представления услуг компании.

В процессе описания профессиональной деятельности в рамках практики необходимо указать, какие конкретные задания студент выполнял по поручению специалистов, в каких структурных подразделениях; в каких мероприятиях, встречах участвовал, какие занятия (тренинги, семинары, инструктаж и т.д.), проводимые для персонала посетили, изучению каких вопросов они были посвящены.

Завершающий раздел нужно представить, как рефлексию практики. Рефлексия производственной практики – это описание на основании собственных наблюдений общего эмоционального климата сервисного предприятия и особенностей отношений производителей и потребителей услуг

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов.

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой практики, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Собеседование	Оценка ответов на вопросы собеседования, предусмотренной рабочей программой учебной практики, проводится во время консультаций с руководителем практики.
Выполнение индивидуальных заданий	Задания по исследовательской деятельности могут быть предложены студентам для выполнения во внеучебное время в ходе практики. Руководитель практики на установочной конференции доводит до сведения студентов содержание заданий, формы выполнения, знакомит с критериями оценивания. В назначенный срок студенты сдают выполненные задания на проверку, затем помещают в отчет.

4.2. Описание процедуры проведения промежуточной аттестации – дифференцированного зачета

При определении уровня достижений обучающихся на дифференцированном зачёте обращается особое внимание на следующее:

- даны полные, развернутые ответы на поставленные вопросы;
- ответ логичен, доказателен;
- теоретические положения подкреплены примерами из практики;
- отчет представлен в требуемой форме со всей необходимой информацией;
- дневник представлен в требуемой форме со всей необходимой информацией.
- качественно и своевременно выполнены задания по практике и т.д.

Руководитель по практике:

- пишет отзыв о выполнении обучающимся плана практики;
- заполняет аттестационный лист по практике, оценивая уровни сформированности компетенций (качество выполнения обучающимся работ индивидуального задания) у обучающегося; результаты оценивания заносит в следующую таблицу (уровень сформированности компетенции отмечается в таблице, например, знаком «+»; если за компетенцией закреплено несколько видов работы, то при оценивании уровня сформированности компетенции учитываются все виды работы):

Компетенция	Содержание компетенции	Уровни сформированности компетенций			
		Эталонный	Стандартный	Пороговый	Компетенция не освоена

- выставляет оценку за выполнение программы практики;
- оценивает выполнение обучающимся индивидуального задания, учитывая: отчет обучающегося по практике; дневник, *портфолио*, *отсутствие и (или) наличие поощрений и (или) замечаний*, доклад и презентацию по итогам практики.