

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.03(П) Производственная практика (исследовательская работа)
(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 (исследовательская работа)

Цель проведения практики: закрепление теоретических знаний, практических умений, полученных в процессе освоения образовательной программы в процессе изучения методологии проведения научного исследования с применением общих и специальных методов научного познания, развития и закрепления способности самостоятельного осуществления научно-исследовательской работы, связанной с решением профессиональных задач по организации процесса сервиса на сервисной организации в современных условиях.

Задачами практики являются:

- изучение деятельности организаций по оказанию социально-культурных услуг;
- непосредственное участие в разработке и реализации сервисных услуг конкретному потребителю;
- изучение научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта сервисных технологий;
- проведение исследований социально-психологических особенностей потребителя;
- изучение и анализ сервисных технологий сервисной организации
- изучение инновационной деятельности, направленной на развитие сервисной организации.
- 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 (исследовательская работа) Б2.В.03(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.	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Б1.О.17.03 Анимационный сервис Б1.О.17.05 Индустрия гостиничных и ресторанных услуг Б1.О.17.06 Деятельность служб сервиса	Б2.В.04(Пд) Производственная практика (преддипломная)

		<p>Б1.О.17.07 Основы туристского сервиса Б1.О.17.09 Проектирование услуг Б1.О.17.11 Организация услуг питания Б1.О.17.17 Клиентоориентированные технологии Б1.О.17.19 Индустрия отдыха и развлечений Б1.В.01.01 Технологии услуг общественного питания Б1.В.01.02 Технологии гостиничного сервиса Б1.В.01.03 Технологии и организация экскурсионных услуг Б1.В.01.04 Технологии создания бренда в сервисе Б1.В.01.05 Технологии работы бармена-бариста Б1.В.01.06 Основы рекреационного сервиса Б1.В.01.08 Технологии делопроизводства в сервисе Б2.В.02(П) Производственная практика (организационно-управленческая)</p>	
2.	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	<p>Б1.О.08 Маркетинг Б1.О.17.22 Исследование рынка и продвижение услуг Б1.О.17.25 Методы научных исследований в сервисе Б2.О.02(У) Учебная практика (исследовательская)</p>	
3.	ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса	<p>Б1.О.16.05 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Б1.О.17.09 Проектирование услуг Б1.О.17.11 Организация услуг питания Б1.О.17.15 Выставочный сервис Б1.О.17.16 Управление проектами Б1.О.17.18 Музееведение Б1.О.17.20 Инновации в сервисе</p>	<p>Б2.В.04(Пд) Производственная практика (преддипломная)</p>

		<p>Б1.О.17.21 Организация функционирования и развития предприятия сервиса</p> <p>Б1.О.17.23 Управление и контроль в ресторане</p> <p>Б1.О.17.24 Организация и планирование инновационной деятельности предприятия сервиса</p> <p>Б1.В.01.02 Технологии гостиничного сервиса</p> <p>Б1.В.01.03 Технологии и организация экскурсионных услуг</p> <p>Б1.В.ДВ.03.01 Основы курортологии</p> <p>Б1.В.ДВ.03.02 Эволюция управленческой мысли</p> <p>Б2.В.02(П) Производственная практика (организационно-управленческая)</p>	
4.	ПК-2 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p>Б1.О.16.01 Сервисология</p> <p>Б1.О.16.02 Сервисная деятельность</p> <p>Б1.О.16.05 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса</p> <p>Б1.О.17.19 Индустрия отдыха и развлечений</p> <p>Б1.В.01.02 Технологии гостиничного сервиса</p> <p>Б1.В.01.03 Технологии и организация экскурсионных услуг</p> <p>Б1.В.01.09 Поведение потребителей</p> <p>Б1.В.ДВ.02.01 Фото-видеосъемка. Режиссура</p> <p>Б1.В.ДВ.02.02 Тренинг продаж</p> <p>Б2.О.01(У) Учебная практика (ознакомительная)</p> <p>Б2.В.02(П) Производственная практика (организационно-управленческая)</p>	Б2.В.04(Пд) Производственная практика (преддипломная)
5.	ПК-3 Способен организовывать и проводить исследования в сфере	Б1.О.16.07 Стандартизация и сертификация в сервисе	Б2.В.04(Пд) Производственная практика (преддипломная)

	услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	Б1.О.16.09 Экспертиза и диагностика объектов сервиса Б1.О.17.08 Управление качеством услуг Б1.О.17.12 Стандарты обслуживания предприятий питания 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.02(П) Производственная практика (организационно-управленческая)	
--	---	---	--

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
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Знать: основы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Уметь: определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Владеть: методами определения потребностей в

		технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Знать: технологические новаций и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности Уметь: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Владеть: технологиями поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	Знать: основные программные продукты для сферы сервиса Уметь: использовать основные программные продукты для сферы сервиса Владеть: технологией использования основных программных продуктов для сферы сервиса
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.	Знать: структуру маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Уметь: организовать маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Владеть: технологией организации и проведения маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов.
	ОПК-4.2. Знает и умеет использовать основные	Знать: основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн.

	методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Уметь: использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн. Владеть технологиями продаж услуг, в том числе он-лайн.
	ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Знать: приемы и методы продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет Уметь: осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет Владеть: технологией продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса	ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	Знать: приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса Уметь: анализировать системы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса Владеть: практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса
	ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса	Знать: методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса Уметь: анализировать методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса Владеть: технологиями управления предприятиями проектами в сфере сервиса
	ПК-1.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Знать: теоретические основы организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса Уметь: организовать организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса

		Владеть: методами организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
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 3 зачетных единицы, 108 часов (2 недели) в 8 семестре (для обучающихся заочной формы обучения – в 10 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	ОПК-1, 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.	ОПК-1, ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-3.
3	Этап обработки и анализа полученной информации	Обработка и систематизация научного материала, проведение наблюдений, анализ полученных данных,	ОПК-1, ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-3.

		анализ документации, сайтов и т.д. Посещение консультации руководителя практики.	
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.	ОПК-1, 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.

2. Шкляр, М.Ф. Основы научных исследований: учеб. пособие / Шкляр Михаил Филиппович. - 3-е изд. - Москва: Дашков и К, 2010. - 244 с.

8.1.2. Издания из ЭБС

1. Антонец, В.А. Инновационный менеджмент: Учебник и практикум / Антонец Владимир Александрович; Антонец В.А. - Отв. ред., Бедный Б.И. - Отв. ред. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2016. – 303 с. <http://www.biblio-online.ru/book/8142557D-E154-46F2-873C-DE254850123E>

2. Губа, В.П. Методы научного исследования туризма: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / В. П. Губа; Губа В.П., Воронов Ю.С., Карпов В.Ю. - Москва: Физическая культура, 2010. http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_cid=25&pl1_id=9173

3. Коротков, А.В. Маркетинговые исследования: Учебное пособие / Коротков Анатолий Владимирович; Коротков А.В. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 224 с. <http://www.biblio-online.ru/book/ECF7F419-3C91-402C-B34C-ED03AC124C48>

8.2. Дополнительная литература

8.2.1. Печатные издания

1. Барчуков, И.С. Методы научных исследований в туризме: учеб. пособие / Барчуков Игорь Сергеевич. - Москва: Академия, 2008. - 224 с.

2. Кукушкина, В.В. Организация научно-исследовательской работы студентов (магистров): учеб. пособие / Кукушкина Вера Владимировна. - Москва: ИНФРА-М, 2012. - 265 с.

3. Научный туризм в национальном парке Алханай: учеб. пособие / С. М. Сеница [и др.]. - Чита: ЧитГУ, 2003. - 144с.

8.2.2. Издания из ЭБС

1. Емельянов, С.М. Управление конфликтами в организации: учебник и практикум для академического бакалавриата / С.М. Емельянов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 261 с. <http://www.biblio-online.ru/book/B1CB145A-F72D-4DE3-9156-4CD199E9951A>

2. 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>

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. Офиц. 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://минмсвэст.зabayкальскийкрай.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
<p>Практика проходит на базе следующих сервисных организаций г. Читы и Забайкальского края согласно заключенным договорам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ООО «Хуторок», 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 «Емея», 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. 	Материально-техническое оснащение практики определяется местом ее прохождения и поставленными руководителем практики конкретными заданиями

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 учебной 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

А.Ю. 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
(исследовательская работа)**

Заключение руководителя практики от профильной организации о
работе студента

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

**4. Результаты производственной практики
(исследовательская работа)**

Заклучение 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 (исследовательская работа)

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

«Утверждаю»

Зав.кафедрой _____
«___» _____ 20__ г.

1. Рабочий план проведения практики

Дата или день	Рабочий план	Отметка о выполнении

**2. Индивидуальное задание на производственную практику
(исследовательскую работу)**
(составляется руководителем практики от кафедры)

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

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

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 (исследовательской работе)

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 (исследовательской работе)

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	
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знать	Средства определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Некоторые технологические новаций в профессиональной сервисной деятельности Некоторые программные продукты для сферы сервиса	Приемы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Базовые технологические новаций и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности Базовые программные продукты для сферы сервиса	Основы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Технологические новаций и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности Основные программные продукты для сферы сервиса	Собеседование
	Уметь	Находить потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Осуществлять поиск некоторых технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Использовать некоторые программные продукты для сферы сервиса	Анализировать потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Осуществлять поиск и внедрение базовых технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Использовать базовые программные продукты для сферы сервиса	Определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Использовать основные программные продукты для сферы сервиса	Индивидуальное задание

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Владеть	Средствами определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Средствами поиска технологических новаций и современных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Средствами использования основных программных продуктов для сферы сервиса	Приёмами определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Приёмами поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Приёмами использования основных программных продуктов для сферы сервиса	Методами определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Технологиями поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Технологией использования основных программных продуктов для сферы сервиса	Индивидуальное задание Выступление с презентацией
	Знать	Некоторые элементы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Простейшие методы продаж услуг, в том числе он-лайн. Некоторые приемы продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Основные элементы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Базовые методы продаж услуг, в том числе он-лайн. Базовые приемы и методы продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Структуру маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн. Приемы и методы продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Собеседование
	Уметь	Организовать маркетинговые исследования потребителей. Использовать простейшие методы продаж услуг, в том числе он-лайн. Осуществлять продвижение услуг по базовым направлениям.	Организовать маркетинговые исследования потребителей, конкурентов. Использовать базовые методы продаж услуг, в том числе он-лайн. Осуществлять продвижение услуг по некоторым основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Организовать маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн. Осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Индивидуальное задание
Владеть	Технологией организации и проведения маркетинговые исследования потребителей. Средствами продаж услуг, в том числе он-лайн. Средствами продвижения услуг по основным направлениям.	Технологией организации и проведения маркетинговые исследования потребителей, конкурентов. Приемами продаж услуг, в том числе он-лайн. Приемами продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Технологией организации и проведения маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Технологиями продаж услуг, в том числе он-лайн. Технологией продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Индивидуальное задание Выступление с презентацией	

ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса	Знать	Некоторые приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса Некоторые методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса Элементы организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Базовые приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса Базовые методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса Некоторые типы организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса Методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса Теоретические основы организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Собеседование
	Уметь	Анализировать элементы системы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса Изучать методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса Иногда организовать организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса	Анализировать базовые системы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса Рассматривать методы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса Периодически организовать организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса	Анализировать системы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса Анализировать методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса Организовать организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса	Индивидуальное задание
	Владеть	Некоторыми приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса Средствами управления предприятиями проектами в сфере сервиса Средствами организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Базовыми приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса Приемами управления предприятиями проектами в сфере сервиса Приемами организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса Технологиями управления предприятиями проектами в сфере сервиса Методами организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Индивидуальное задание Выступление с презентацией
ПК-2 Способен к разработке и совершенствованию	Знать	Отдельные элементы клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности. Отдельные элементы систем клиентских отношений. Отдельные элементы систем клиентских отношений.	Базовые составляющие клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности. Базовые составляющие систем клиентских отношений. Базовые составляющие систем клиентских отношений.	Основы клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности. Особенности систем 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	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	ОПК-1, ПК-2	Индивидуальное задание
2	Исследовательский этап	ОПК-1, ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-3.	Рабочий план практики
3	Этап обработки и анализа полученной информации	ОПК-1, ОПК-4, ПК-1, ПК-2, ПК-3.	Собеседование
4	Подготовка отчета по практике	ОПК-1, 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 	Стандартный

	<p>в будущей профессиональной деятельности.</p> <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. 	
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
Неудовлетворительно	<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. Основы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

2. Технологические новаций и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности.
3. Основные программные продукты для сферы сервиса.
4. Структура маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов.
5. Основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн.
6. Приемы и методы продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.
7. Приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса
8. Методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса
9. Теоретические основы организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса.
10. Основы клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности.
11. Особенности системы клиентских отношений.
12. Основные системы клиентских отношений.
13. Основы и особенности конкурентной среды и рынка услуг.

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 производственной 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 производственной 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.

Выполнить развернутую характеристику предприятия в соответствии с требованиями, отражающими основные показатели (параметры) деятельности сервисного предприятия:

- ✓ полное наименование предприятия;
- ✓ год основания, награды;
- ✓ виды деятельности (рекламная, турагентская и пр.);
- ✓ организационно-правовая форма (ООО, ОАО, ЗАО и пр.);
- ✓ реквизиты предприятия (адрес, № тел., факса, сайт);
- ✓ график работы;
- ✓ сведения об общей структуре предприятия.

В процессе выполнения характеристики предприятия студент должен учитывать классификацию сервисных предприятий по основным и специальным показателям: по формам собственности, организационно-правовой форме, объему деятельности, назначению и составу предоставляемых услуг.

Задание 2.

Изучить деятельность предприятия по оказанию услуг по следующей схеме:

- характеристика услуг, перечень основных и дополнительных видов услуг, сравнительный анализ конкурентоспособности услуг. Проанализировать качество оказываемых услуг согласно стандарта качества услуг;
- клиентура предприятия (состав клиентуры, ее сегментация, устойчивость клиентуры, потенциальные возможности расширения клиентуры);
- объемы продаж (реализации) и их динамика в стоимостном выражении: по времени, сезонам, регионам. Главные факторы, влияющие на продажи (тенденции в отрасли, правительственная политика). Стимулирование продаж. Каналы продаж (формы их организации);
- описание конкурентов (сильные и слабые стороны конкурирующих организаций по перечню оказываемых услуг и их качеству, цене, уровню обслуживания);
- описание организации деятельности с партнерами (по транспорту, страхованию, по средствам размещения и питания и др.).

Задание 3

Провести исследование потребителей сервисной организации, исследование потребительского спроса, исследование психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов.

Составить анкету для опроса потребителей. Анкета должна содержать не более 15 вопросов. Проанализировать результаты анкетирования, представить количественный и качественный анализ.

Задание 4.

Изучить и описать инновационную деятельность сервисного предприятия:

–Описать инновации в контактной зоне сервисной организации.

–Описать какие новые услуги разрабатываются.

–Описать какие инновационные программы и проекты внедряются на предприятии (запуск реализации новой услуги, расширение действующего производства, реконструкция действующего предприятия с целью укрепления положения на рынке, пополнение оборотных средств, диверсификация слуг и т.д.);

–Указать ожидаемый результат от реализации инновационного проекта (выход на рынок с новой услугой, увеличение прибыли за счет увеличения объемов реализации услуги, повышение рентабельности за счет снижения затрат, обновление парка оборудования, расширение сбыта посредством повышения качества услуги и т.д.).

Задание 5.

Изучить и проанализировать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт сервисных технологий. По результатам анализа написать научную статью. Статью опубликовать.

Примерные темы для научной статьи.

1. Номенклатура требований, влияющие на эффективность функционирования предприятий сферы сервиса.
2. Понятие услуги в правовом аспекте.
3. Определение этапов жизненного цикла услуги для сферы оказания услуг.
4. Особенности формирования организационной культуры предприятия в сфере сервиса.
5. Особенности процесса оказания различных видов услуг в г. Чите.
6. Особенности взаимодействия с клиентами в контактной зоне на предприятиях г. Читы.
7. Особенности личностных характеристик работников контактной зоны.
8. Культура общения работников сферы сервиса с клиентами.
9. Воздействие культуры на поведение потребителя.
10. Суверенитет потребителя.
11. Основные компоненты маркетинга услуг.
12. Маркетинговая среда предприятия сервиса.

13. Внутренний маркетинг предприятия.
14. Профессиональная этика работников сервиса.
15. Профессиональное поведение работника контактной зоны.
16. Анализ деятельности сервисного предприятия.
17. Исследование спроса на сервисную услугу в г.Чита.
18. Перспективы развития внутреннего и въездного туризма Забайкальского края.
19. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни Забайкальского края.
20. Анализ состояния потребительского рынка услуг г.Читы.

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.

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.