

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.О.01(У) Учебная практика (ознакомительная)
(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 учебной практики (ознакомительной)

Цель проведения практики: формирование первичных профессиональных умений и навыков профессиональной деятельности.

Задачами практики являются:

- закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения;
- изучение основных направлений деятельности сервисных организаций;
- получение представления о содержании конкретных видов сервисной деятельности;
- приобретение теоретических и практических навыков применительно к профилю будущей работы, навыков сбора и анализа материалов, необходимых для дальнейшего обучения;
- начальная профессиональная адаптация на рабочем месте и приобретение первичных профессиональных умений;
- обретение умений работы в контактной зоне с потребителем и формирования клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- формирование способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- формирование общего представления о технологиях сервиса, характере взаимодействия с потребителем услуг, методах и средствах защиты окружающей среды в сервисной деятельности;
- воспитание устойчивого интереса к профессии, потребности в профессиональном образовании, понимания своего места и роли как будущего специалиста в структуре объекта практики;
- подготовка к осознанному и углублённому изучению специальных дисциплин;
- изучение специальной литературы и другой научной информации, достижений отечественной и зарубежной науки в сфере сервиса.

2. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная практика (ознакомительная) Б2.О.01(У) относится к Блоку 2. Практика: обязательная часть. Практика предназначена для закрепления знаний, умений и навыков, полученных при изучении следующих разделов образовательной программы:

ОЧНО ОТДЕЛЕНИЕ

№ п/п	Наименование компетенции	Предшествующие разделы, дисциплины ОПОП	Последующие разделы, дисциплины ОПОП
-------	--------------------------	---	--------------------------------------

1.	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Б1.О.02 История Б1.О.09 Экономическая теория Б1.О.10 Информатика и информационные технологии Б1.О.13 Основы высшей математики Б1.О.16.01 Сервисология Б1.О.17.13 История сервиса Б1.О.17.14 История управления в сервисе	Б1.О.01 Философия Б1.О.12 Социология Б1.О.16.02 Сервисная деятельность Б1.О.16.06 Основы предпринимательской деятельности в сфере услуг Б1.В.ДВ.01.01 Научно-познавательные объекты географической среды Б1.В.ДВ.01.02 География сервиса
2.	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Б1.О.09 Экономическая теория Б1.О.17.10 Физиология и гигиена питания	Б1.О.06 Правоведение Б1.О.16.06 Основы предпринимательской деятельности в сфере услуг Б1.В.01.06 Основы рекреационного сервиса Б2.В.04(П) Производственная практика (преддипломная)
3.	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Б1.О.07 Менеджмент Б1.О.11 Психология Б1.О.16.03 Профессиональная этика и этикет	Б1.В.ДВ.02.01 Фото-видеосъемка. Режиссура Б1.В.ДВ.02.02 Тренинг продаж
4.	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Б1.О.02 История Б1.О.16.03 Профессиональная этика и этикет Б1.О.16.04 Психологический практикум Б1.В.01.09 Поведение потребителей	Б1.О.01 Философия Б1.О.12 Социология Б1.В.01.04 Технологии создания бренда в сервисе
5.	ПК-2 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Б1.О.16.01 Сервисология Б1.В.01.09 Поведение потребителей	Б1.О.16.02 Сервисная деятельность Б1.О.16.05 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Б1.О.17.09 Проектирование услуг 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.ДВ.02.01 Фото-видеосъемка. Режиссура Б1.В.ДВ.02.02 Тренинг продаж Б2.В.01(П) Производственная практика (сервисная) Б2.В.02(П) Производственная практика (организационно-управленческая) Б2.В.03(П) Производственная практика (исследовательская работа) Б2.В.04(П) Производственная практика (преддипломная)
--	--	--	---

ЗФО

№ п/п	Наименование компетенции	Предшествующие разделы, дисциплины ОПОП	Последующие разделы, дисциплины ОПОП
1.	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Б1.О.01 Философия Б1.О.02 История Б1.О.09 Экономическая теория Б1.О.10 Информатика и информационные технологии Б1.О.12 Социология Б1.О.13 Основы высшей математики Б1.О.16.01 Сервисология Б1.О.16.02 Сервисная деятельность Б1.О.17.13 История сервиса Б1.О.17.14 История управления в сервисе Б1.В.ДВ.01.01 Научно-познавательные объекты географической среды Б1.В.ДВ.01.02 География сервиса	Б1.О.16.06 Основы предпринимательской деятельности в сфере услуг

2.	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Б1.О.06 Правоведение Б1.О.09 Экономическая теория Б1.О.17.10 Физиология и гигиена питания	Б1.О.16.06 Основы предпринимательской деятельности в сфере услуг Б1.В.01.06 Основы рекреационного сервиса Б2.В.04(П) Производственная практика (преддипломная)
3.	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Б1.О.07 Менеджмент Б1.О.11 Психология Б1.О.16.03 Профессиональная этика и этикет	Б1.В.ДВ.02.01 Фото-видеосъемка. Режиссура Б1.В.ДВ.02.02 Тренинг продаж
4.	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Б1.О.01 Философия Б1.О.02 История Б1.О.12 Социология Б1.О.16.03 Профессиональная этика и этикет Б1.В.01.09 Поведение потребителей	Б1.О.16.04 Психологический практикум Б1.В.01.04 Технологии создания бренда в сервисе
5.	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.В.01.09 Поведение потребителей	Б1.О.16.05 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Б1.О.17.09 Проектирование услуг 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.ДВ.02.01 Фото-видеосъемка. Режиссура Б1.В.ДВ.02.02 Тренинг продаж Б2.В.01(П) Производственная практика (сервисная) Б2.В.02(П) Производственная практика (организационно-управленческая) Б2.В.03(П) Производственная

			практика (исследовательская работа) Б2.В.04(П) 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.

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

Учебная 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
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию,	Знать: базовые составляющие задач. Способы нахождения информации. Уметь: анализировать задачи, выделяя их базовые составляющие,

	необходимую для решения поставленной задачи	осуществляет декомпозицию задачи. Владеть: способностью находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи
	УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	Знать: возможные варианты решения задач Уметь: рассматривать возможные варианты решения задачи Владеть: способностью оценивать достоинства и недостатки поставленных задач
	УК-1.3. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки	Знать: теоретическую информацию по предложенным фактам Уметь: грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки Владеть: способностью формировать собственные суждения и оценки
	УК-1.4. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	Знать: теоретическую информацию по предложенным фактам Уметь: отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. Владеть: способностью отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности
	УК-1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи	Знать: решения задачи Уметь: определять и оценивать последствия возможных решений задачи Владеть: способностью оценивать последствия возможных решений
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм,	УК-2.1. Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение	Знать: цели проекта деятельности в сфере сервиса Уметь: формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач,

имеющихся ресурсов и ограничений		обеспечивающих ее достижение Владеть: способностью определения взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение цели проекта
	УК-2.2. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач	Знать: результаты проектной деятельности Уметь: определять ожидаемые результаты решения выделенных задач Владеть: технологией определения результатов проектной деятельности
	УК-2.3. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Знать: оптимальные способы решения проектной деятельности, правовые нормы и имеющиеся ресурсы и ограничения Уметь: проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений Владеть: технологией решения конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений
	УК-2.4. Решает конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время	Знать: показатели качества проектной деятельности в сфере сервиса Уметь: решать конкретные задач проекта заявленного качества и за установленное время Владеть: технологией решения задач проекта заявленного качества и за установленное время
	УК-2.5. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта	Знать: показатели представления результатов решения конкретной задачи проекта

		<p>Уметь: публично представлять результаты решения конкретной задачи проекта</p> <p>Владеть: технологией представления результатов решения конкретной задачи проекта</p>
<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p>	<p>Знать: теорию стратегии сотрудничества</p> <p>Уметь: определять эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p> <p>Владеть: способностью понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</p>
	<p>УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п)</p>	<p>Знать: особенности поведения различных групп людей.</p> <p>Уметь: понимать особенности поведения групп людей, с которыми работает/взаимодействует</p> <p>Владеть: способностью учитывать особенности поведения групп людей, с которыми работает/взаимодействует</p>
	<p>УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p>	<p>Знать: результаты (последствия) личных действий</p> <p>Уметь: планировать последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p>Владеть: способностью предвидеть результаты (последствия) личных действий</p>

	<p>УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд</p>	<p>Знать: информацию, знания по нужным областям знаний Уметь: участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд Владеть: способностью эффективно взаимодействовать с другими членами команды</p>
<p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p>	<p>Знать: культурные особенности и традиции различных социальных групп Уметь: использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп Владеть: способностью находить необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп</p>
	<p>УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения</p>	<p>Знать: историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, Уметь: демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп Владеть: толерантностью к мировым религиям, философским и этическим учениям</p>
	<p>УК-5.3. Умеет недискриминационно и конструктивно</p>	<p>Знать: социокультурные особенности людей</p>

	взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Уметь: недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей Владеть: способностью успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
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

*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) во 2 семестре (для обучающихся заочной формы обучения – в 4 семестре).

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая	Код, формируемой компетенции
-------	--------------------------	--	------------------------------

		самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)	
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	УК-1, УК-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.	УК-1, УК-2, УК-3, УК-5, ПК-2
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.	УК-1, УК-2, УК-3, УК-5, ПК-2
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.	УК-1, УК-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. Рыжова, Н.И. Индустрия гостиничных и ресторанных услуг: учеб. пособие / Н. И. Рыжова. - Чита: ЗабГУ, 2016. - 95 с.

2. Устюжина А.Ю. Проектирование услуг: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина, А.В. Шевкун; Забайкал. гос. ун-т. Чита: ЗабГУ, 2017. 147 с.

3. 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. Ильин, В.И. Социология потребления: учебник для академического бакалавриата / В. И. Ильин. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 455 с. // <https://biblio-online.ru/book/4435587A-F683-4734-B843-470FF772A586>

2. Лавриненко В.Н. Деловая этика и этикет: Учебник и практикум / Лавриненко Владимир Николаевич; Лавриненко В.Н. - отв. ред., Чернышова Л.И. - отв. ред. - М.: Издательство Юрайт, 2017. <http://www.biblio-online.ru/book/E780867A-CAB6-4C76-AF44-AE3659EC379E>

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	

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 учебной практике
(ознакомительной)**

Заключение руководителя практики от профильной организации о работе студента

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

4. Результаты учебной практики (ознакомительной)

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 учебной практике (ознакомительной)

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 учебной практике (ознакомительной)

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 учебной практике (ознакомительной)

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.

Таблица 1

Компетенции	Показатели*	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать	Базовые составляющие задач. Способы нахождения информации.	Возможные варианты решения задач Элементы теоретической информации по предложенным фактам	Теоретическую информацию по предложенным фактам Решения задачи	Собеседование
	Уметь	Анализировать задачи, выделяя их базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи.	Рассматривать возможные варианты решения задачи Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д.	Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. Определять и оценивать последствия возможных решений задачи	Индивидуальное задание
	Владеть	Способностью периодически находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи	Способностью оценивать достоинства и недостатки поставленных задач Способностью отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. В рассуждениях других участников деятельности	Способностью отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности Способностью оценивать последствия возможных решений	Индивидуальное задание Выступление с презентацией
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Знать	Цели проекта деятельности в сфере сервиса Результаты проектной деятельности	Оптимальные способы решения проектной деятельности, правовые нормы и имеющиеся ресурсы и ограничения	Показатели качества проектной деятельности в сфере сервиса Показатели представления результатов решения конкретной задачи проекта	Собеседование
	Уметь	Формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение Определять ожидаемые результаты решения выделенных задач	Проектировать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Решать конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время Публично представлять результаты решения конкретной задачи проекта	Индивидуальное задание

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и решать/выполнять свою роль в команде

	Владеть	Способностью определения взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение цели проекта технологией определения результатов проектной деятельности	Технологией решения конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Технологией решения задач проекта заявленного качества и за установленное время технологией представления результатов решения конкретной задачи проекта	Индивидуальное задание Выступление с презентацией
	Знать	Элементы теории сотрудничества Некоторые особенности поведения различных групп людей. Некоторые результаты (последствия) личных действий Некоторые знания по нужным областям знаний	Основные составляющие теории сотрудничества Базовые особенности поведения различных групп людей. Базовые результаты (последствия) личных действий Базовую информацию, знания по нужным областям знаний	Теорию стратегии сотрудничества Особенности поведения различных групп людей. Результаты (последствия) личных действий Информацию, знания по нужным областям знаний	Собеседование
	Уметь	Определять результат использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде Понимать некоторые особенности поведения групп людей, с которыми работает/взаимодействует Изучать последовательность шагов для достижения заданного результата Периодически участвовать в обмене информацией, знаниями	Анализировать результативность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде Понимать базовые особенности поведения групп людей, с которыми работает/взаимодействует Анализировать последовательность шагов для достижения заданного результата Периодически участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд	Определять эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде Понимать особенности поведения групп людей, с которыми работает/взаимодействует Планировать последовательность шагов для достижения заданного результата Участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд	Индивидуальное задание
	Владеть	Способностью изучать особенности поведения групп людей, с которыми работает/взаимодействует Способностью понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде Способностью иногда предвидеть результаты (последствия) личных действий Способностью периодически взаимодействовать с другими членами команды	Способностью анализировать особенности поведения групп людей, с которыми работает/взаимодействует Способностью понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде Способностью периодически предвидеть результаты (последствия) личных действий Способностью взаимодействовать с другими членами команды	Способностью учитывать особенности поведения групп людей, с которыми работает/взаимодействует Способностью понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде Способностью предвидеть результаты (последствия) личных действий Способностью эффективно взаимодействовать с другими членами команды	Индивидуальное задание Выступление с презентацией

ПК-2. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этническом и философском контекстах	Знать	Некоторые культурные особенности различных социальных групп Элементы исторического наследия и социокультурных традиции различных социальных групп, Некоторые социокультурные особенности людей	Некоторые культурные особенности и традиции различных социальных групп Основные составляющие исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп Базовые социокультурные особенности людей	Культурные особенности и традиции различных социальных групп Историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, Социокультурные особенности людей	Собеседование
		Уметь	Использовать необходимую для саморазвития с другими информацию о культурных особенностях Иногда демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп Недискриминационно взаимодействовать с людьми	Использовать неполную необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп Периодически демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп Недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми	Использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп Демонстрировать уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп Недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей	Индивидуальное задание
		Владеть	Способностью поиска необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп Не постоянной толерантностью к мировым религиям, философским и этическим учениям Способностью решения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Способностью периодически находить необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп Толерантностью к мировым религиям Способностью выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Способностью находить необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп Толерантностью к мировым религиям, философским и этическим учениям Способностью успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Индивидуальное задание Выступление с презентацией
		Знать	Отдельные элементы клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности. Отдельные элементы системы клиентских отношений. Отдельные элементы 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

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 практике. 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	УК-1, УК-2	Индивидуальное задание
2	Исследовательский этап	УК-1, УК-2, УК-3, УК-5, ПК-2	Рабочий план практики
3	Этап обработки и анализа полученной информации	УК-1, УК-2, УК-3, УК-5, ПК-2	Собеседование

4	Подготовка отчета по практике	УК-1, УК-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; 	Пороговый

	<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	
Не-удовлетворительно	<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. Проблемы развития социально-культурной сферы региона.
2. Проблемы развития сервисного пространства Забайкальского края.
3. Повышения качества обслуживания клиентов как проблема сервисной деятельности.
4. Анализ деятельности сервисного предприятия (на примере конкретного предприятия).
5. Исследование спроса на сервисную услугу в г.Чита (рассмотреть конкретную услугу).
6. Анализ сервисного обслуживания в контактной зоне на предприятиях г.Читы.
7. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни Забайкальского края.
8. Анализ состояния потребительского рынка услуг г.Читы (на примере конкретной услуги).
9. Эстетические особенности внешнего оформления зданий предприятия сервиса.
10. Роль и значение потребностей человека в развитии сервисной деятельности.
11. Социально-психологические особенности потребителей сервисной организации.

12. Влияние национально-региональных и демографических факторов на поведение потребителей.
13. Особенности работы в контактной зоне с потребителем, его консультирование.
14. Особенности корпоративной культуры сервисного предприятия (на примере конкретного предприятия).
15. Перспективные возможности организации молодежных хостелов в регионе.
16. Сервис как общественное и экономическое явление.
17. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности.
18. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания.
19. Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги.

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.

Выполните характеристику посещенной сервисной организации в соответствии с требованиями, отражающими основные показатели (параметры) ее деятельности:

- ✓ 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.

Задание 2.

Изучите деятельность сервисной организации по оказанию услуг по следующей схеме:

- характеристика услуг, перечень основных и дополнительных видов услуг;
- клиентура предприятия (состав клиентуры, ее сегментация, устойчивость клиентуры, потенциальные возможности расширения клиентуры).

Возможно объединение задания 1 и задания 2. Пример приведен в таблице.

Параметры, характеризующие деятельность предприятия

№ п/п	Сектор	Параметры, показатели, характеризующие предприятие
1.	Сектор туризма	Полное наименование предприятия, год основания, организационно-правовая форма (ООО, ОАО и т.д.), реквизиты предприятия (адрес, № тел., факса, сайт), виды деятельности (турагентская, туроператорская), специализация (по видам туризма, регионам и т.п.), описание (программа) предлагаемых туров (1-2 примера по массовым направлениям). Указать реквизиты разрешительных документов (лицензия, реестр.№ и пр.)
2.	Сектор средств размещения	Полное наименование предприятия, год основания, организационно-правовая форма (ООО, ОАО и т.д.), реквизиты предприятия (адрес, № тел., факса, сайт), описание номерного фонда, службы питания, дополнительных услуг, оказываемых гостиницей, описание основных служб и краткая характеристика видов деятельности их сотрудников
3.	Сектор предприятий конгрессно-выставочной деятельности	Полное наименование предприятия, год основания, организационно-правовая форма (ООО, ОАО и т.д.), реквизиты предприятия (адрес, № тел., факса, сайт), месторасположение, занимаемые площади, количество залов или выставочных площадок, специализация, описание основных и дополнительных услуг, краткое описание инфраструктуры и пр.

Задание 3.

Выполните характеристику контактной зоны сервисной организации. В характеристике необходимо:

1. Определить пространство контактной зоны (по выбору студента).
2. Описать элементы контактной зоны. (Контактная зона – это собирательное понятие, в состав которого входит комплекс факторов, физического (место предоставления

услуг), психологического (коммуникативный процесс участников) и профессионального (опыт и знания представителя сферы услуг) характеров.

3. Выполнить количественный и качественный одного элемента контактной зоны.

Задание 4.

Провести микроисследование социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Использовать анкету для опроса потребителей. Анкета должна содержать не более 10 вопросов. Проанализировать результаты анкетирования, представить количественный и качественный анализ.

Примерный перечень вопросов анкеты:

1. Сколько Вам лет? (Младше 18; 18-30; Старше 30)
2. Ваше социальное положение? (Школьник; студент; работаю; не работаю; пенсионер)
3. В процессе выбора услуги значимым для Вас будет являться его (цена, качество, доступность)
4. Анализируете ли Вы в процессе выбора услуги предложения разных организаций (да, нет, не всегда, никогда)
5. Прислушиваетесь ли Вы в процессе выбора услуги мнения близких людей (да, нет, не всегда, никогда)

Задание 5.

Изучить, проанализировать и представить в виде библиографии (ГОСТ 2008 г.) по 7 источников за текущий год:

1. Учебную литературу по основам сервисной деятельности организаций, технологиям деятельности сервисных организаций (гостиничный сервис и ресторанный сервис).
2. Журналы о гостиничном сервисе и ресторанном сервисе.
3. Сайты о деятельности известных гостиничных комплексов.

Задание 6.

Написать эссе на одну из предложенных тем:

1. Гостиничный сервис – интересная и востребованная профессия.
2. Ресторанный сервис – интересная и востребованная профессия.
3. Анимационный сервис – интересная и востребованная профессия.

4. Туристический сервис – интересная и востребованная профессия.

Эссе – это итоговая индивидуальная самостоятельная письменная работа на предложенную тему преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем).

Эссе должно включать:

1. Титульный лист, который заполняется по единой форме.
2. Введение, в котором описывается суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически.

На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который следует найти ответ в ходе исследования.

3. Основная часть – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса.

Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий:

Причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое, постоянство — изменчивость.

В процессе построения эссе желательно, чтобы один параграф содержал только одно утверждение и соответствующее доказательство.

4. Заключение, которое содержит обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д.

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.