

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.04(П) Производственная практика (преддипломная)**  
(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:** углубление и закрепление профессиональных знаний, полученных студентами в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и приобретение практического опыта в области профессиональной деятельности по формированию и оказанию услуг в сфере социально-культурного сервиса, а также сбор и анализ необходимого материала для написания выпускной квалификационной работы.

### **Задачами практики являются:**

- изучение деятельности организации социально-культурного сервиса;
- освоение навыков и приобретение умений, необходимых для работы с документами (учредительные документы организации, должностные инструкции);
- изучение элементов производственного процесса и продвижения услуги, накопления практического опыта ведения самостоятельной деятельности специалиста в сфере предоставления услуг;
- сбор необходимого материала по теме выпускной квалификационной работы;
- развитие навыков проведения прикладной научно-исследовательской деятельности, направленной на обеспечение рационального управления процессами предоставления и продвижения социально-культурных услуг;
- работа над методологической основой планируемой научно-исследовательской деятельности (разработка и корректировка методологии исследования);
- проведение библиографической работы с привлечением современных информационных и коммуникационных технологий по теме исследования;
- оформление содержания научно-исследовательской работы в текст ВКР;
- овладения методами научного исследования, в том числе методами статистической обработки данных;
- подготовка ВКР к предзащите и защите, подготовка научного доклада, разработка и создание электронной презентации.

## **2. Место практики в структуре образовательной программы**

Производственная практика (преддипломная) Б2.В.04(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.	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.16.06 Основы предпринимательской деятельности в сфере услуг Б1.О.17.10 Физиология и гигиена питания Б1.В.01.06 Основы рекреационного сервиса Б2.О.01(У) Учебная практика (ознакомительная)	
2.	УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Б1.О.09 Экономическая теория	
3.	УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Б1.О.06 Правоведение	
4.	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 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	

		<p>Б1.В.01.06 Основы рекреационного сервиса  Б1.В.01.08 Технологии делопроизводство в сервисе  Б2.В.02(П)  Производственная практика (организационно-управленческая)</p>	
5.	<p>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Б1.О.16.05 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса  Б1.О.16.07 Стандартизация и сертификация в сервисе  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.В.01.05 Технологии работы бармена-бариста</p>	
6.	<p>ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Б1.О.09 Экономическая теория  Б1.О.16.05 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса  Б1.О.16.08 Бухгалтерский учет и отчетность  Б1.О.17.06 Деятельность служб сервиса  Б1.О.17.19 Индустрия отдыха и развлечений  Б1.О.17.21 Организация функционирования и развития предприятия сервиса  Б2.В.02(П)  Производственная практика (организационно-управленческая)</p>	
7.	<p>ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Б1.О.10 Информатика и информационные технологии</p>	

8.	ПК-1 Способен к осуществлению деятельности организации управлению предприятиями проектами в сфере сервиса	<p>Б1.О.16.05 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса</p> <p>Б1.О.17.09 Проектирование услуг</p> <p>Б1.О.17.11 Организация услуг питания</p> <p>Б1.О.17.15 Выставочный сервис</p> <p>Б1.О.17.16 Управление проектами</p> <p>Б1.О.17.18 Музееведение</p> <p>Б1.О.17.20 Инновации в сервисе</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> <p>Б2.В.03(П) Производственная практика (исследовательская работа)</p>	
9.	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.17.09 Проектирование услуг</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.01(П) Производственная практика (сервисная)</p> <p>Б2.В.02(П) Производственная практика (организационно-управленческая)</p> <p>Б2.В.03(П) Производственная практика (исследовательская работа)</p>	
10.	ПК-3 Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	<p>Б1.О.16.07 Стандартизация и сертификация в сервисе</p> <p>Б1.О.16.09 Экспертиза и диагностика объектов сервиса</p> <p>Б1.О.17.08 Управление качеством услуг</p> <p>Б1.О.17.12 Стандарты обслуживания предприятий питания</p> <p>Б1.О.17.20 Инновации в сервисе</p> <p>Б1.О.17.22 Исследование рынка и продвижение услуг</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.О.17.25 Методы научных исследований в сервисе</p> <p>Б2.О.02(У) Учебная практика (исследовательская)</p> <p>Б2.В.01(П) Производственная практика (сервисная)</p> <p>Б2.В.02(П) Производственная практика (организационно-управленческая)</p>	

		Б2.В.03(П) Производственная практика (исследовательская работа)	
--	--	-----------------------------------------------------------------------	--

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.

Форма проведения производственной практики – дискретная.

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

Для участия в организации, планировании и совершенствовании деятельности сервисных предприятий по личному заявлению студента возможно прохождение преддипломной практики на базе сервисных организаций г. Читы и Забайкальского края. 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
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. 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, 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 Уметь: публично представлять результаты решения конкретной задачи проекта Владеть: технологией представления результатов решения конкретной задачи проекта
УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1. Знает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике	Знать: базовые принципы функционирования экономики сфере сервиса Уметь: применять базовые принципы функционирования экономики сфере сервиса Владеть: технологией применения экономических основ в сфере сервиса
	УК-9.2. Умеет применять методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей	Знать: методы личного экономического и финансового планирования Уметь: применять методы личного экономического и финансового планирования для целей Владеть: технологией экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей

	<p>УК-9.3. Владеет способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных</p>	<p>Знать: основные положения и методы экономических наук          Уметь: использовать основные положения и методы экономических наук          Владеть: способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении сервисных задач</p>
<p>УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</p>	<p>УК-10.1. Знание признаков коррупционного поведения и его взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями</p>	<p>Знать: признаки коррупционного поведения          Уметь: определять признаки коррупционного поведения          Владеть: технологией взаимосвязи коррупционного поведения с социальными, экономическими, политическими и иными условиями</p>
	<p>УК-10.2. Анализ поведенческих установок на предмет наличия в них коррупционной составляющей</p>	<p>Знать: поведенческих установок на предмет наличия в них коррупционной составляющей          Уметь: анализировать поведенческие установки на предмет наличия в них коррупционной составляющей          Владеть: технологией определения поведенческих установок на предмет наличия в них коррупционной составляющей</p>
	<p>УК-10.3. Реализация собственной позиции нетерпимого отношения к коррупционному поведению</p>	<p>Знать: действия в случае коррупционного поведения          Уметь: формировать собственную позицию нетерпимого отношения к коррупционному поведению          Владеть: технологией реализации собственной позиции нетерпимого отношения к коррупционному поведению</p>

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	<p>Знать: основы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p> <p>Уметь: определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p> <p>Владеть: методами определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p>
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	<p>Знать: технологические новаций и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности</p> <p>Уметь: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p> <p>Владеть: технологиями поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p>
	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	<p>Знать: основные программные продукты для сферы сервиса</p> <p>Уметь: использовать основные программные продукты для сферы сервиса</p> <p>Владеть: технологией использования основных программных продуктов для сферы сервиса</p>
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной	ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знать: показатели качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

сфере профессиональной деятельности		<p>Уметь: организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p> <p>Владеть: технологией оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>
	<p>ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000</p>	<p>Знать: основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000</p> <p>Уметь: внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000</p> <p>Владеть: технологией системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000</p>
	<p>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>	<p>Знать: показатели качества услуг</p> <p>Уметь: обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p> <p>Владеть: технологией оказания услуг в соответствии с заявленным качеством</p>
<p>ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности</p>	<p>Знать: основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности</p> <p>Уметь: рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности</p> <p>Владеть: технологией анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности</p>

	<p>ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: экономические основы сервисной деятельности          Уметь: экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности          Владеть: технологией экономического обосновывания необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности</p>
<p>ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-8.1. Знает принципы работы современных информационных технологий</p>	<p>Знать: принципы работы современных информационных технологий          Уметь: применять принципы работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности          Владеть: принципами работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности в сфере сервиса</p>
	<p>ОПК-8.2. Умеет осуществлять выбор современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: виды современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности          Уметь: осуществлять выбор современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности в сфере сервиса          Владеть: методикой применения современных</p>

		информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности в сфере сервиса
	ОПК-8.3. Владеет навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности	<p>Знать: особенности современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: использовать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности в сфере сервиса</p> <p>Владеть: навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности в сфере сервиса</p>
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	<p>Знать: приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p> <p>Уметь: анализировать системы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p> <p>Владеть: практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>
	ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса	<p>Знать: методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса</p> <p>Уметь: анализировать методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса</p> <p>Владеть: технологиями управления предприятиями проектами в сфере сервиса</p>
	ПК-1.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Знать: теоретические основы организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

		<p>Уметь: организовать организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса</p> <p>Владеть: методами организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>
ПК-2 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-2.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<p>Знать: основы клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности</p> <p>Уметь: применять клиентоориентированные технологии в разных видах сервисной деятельности</p> <p>Владеть: технологией разработки клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности</p>
	ПК-2.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	<p>Знать: особенности системы клиентских отношений</p> <p>Уметь: разрабатывать системы клиентских отношений</p> <p>Владеть: технологией разработки системы клиентских отношений</p>
	ПК-2.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<p>Знать: основные системы клиентских отношений</p> <p>Уметь: анализировать и совершенствовать системы клиентских отношений</p> <p>Владеть: технологией совершенствования системы клиентских отношений</p>
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	<p>Знать: основы и особенности конкурентной среды и рынка услуг.</p> <p>Уметь: организовывать исследования конкурентной среды и рынка услуг.</p> <p>Владеть: технологией организации исследования конкурентной среды и рынка услуг.</p>

	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	УК-2, УК-9, 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	УК-2, УК-10, ОПК-1, ОПК-3, ОПК-5, ПК-1, ПК-2, ПК-3.



		дневника, с указанием выполняемых заданий и т.п.	
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-2, ОПК-1, ОПК-3, ОПК-5, ОПК-8, ПК-1, ПК-2, ПК-3.
4	Подготовка отчета по практике	Подготовка отчета по результатам прохождения практики. Составление презентации материалов на итоговой конференции по практике. Защита отчета на итоговой конференции по практике.	УК-2, 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**

#### **8.1.2. Издания из ЭБС**

1. Боголюбов В.С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций: Учебник и практикум / Боголюбов Валерий Сергеевич; Боголюбов В.С., Быстров С.А., Боголюбова С.А. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 277. <https://biblio-online.ru/book/89F94816-27B1-44CA-8787-31F5E2D3F346>

2. Васин, С.Г. Управление качеством. Всеобщий подход: учебник для бакалавриата и магистратуры [Электронный ресурс] / С. Г. Васин. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 404 с. <https://www.biblio-online.ru/book/EBA4B09E-ECD7-4F2A-A6DD-AB1CA361B51B>

3. 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>

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

5. Мокий, В. С. Методология научных исследований. Трансдисциплинарные подходы и методы: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / В. С. Мокий, Т. А. Лукьянова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 160 с. <https://www.biblio-online.ru/book/52148653-1BC1-4CA0-A7A4-E5AFEBF5E662>

## **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	<a href="https://xn--90ax2c.xn--p1ai/">https://xn--90ax2c.xn--p1ai/</a>
2	Российская национальная библиотека	<a href="http://www.nlr.ru/">http://www.nlr.ru/</a>
3	Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина	<a href="https://www.prlib.ru/">https://www.prlib.ru/</a>
4	Государственная научная педагогическая библиотека им. Ушинского	<a href="http://www.gnpbu.ru/">http://www.gnpbu.ru/</a>
5	Библиотека Российской Академии наук	<a href="http://www.rasl.ru/">http://www.rasl.ru/</a>
6	Электронная библиотека учебников	<a href="http://studentam.net/">http://studentam.net/</a>

## 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	<a href="https://rguts.ru/">https://rguts.ru/</a>
2.	Сайт федерации рестораторов и отельеров	<a href="https://frio.ru/">https://frio.ru/</a>
3.	Маркетинг услуг. Журнал, электронная библиотека	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>
4.	Ресторатор	<a href="https://restorator.name/">https://restorator.name/</a>
5.	Мир ресторатора	<a href="https://mir-restoratora.ru/">https://mir-restoratora.ru/</a>
6.	Форум про гостиничный бизнес	<a href="https://prohotel.ru/">https://prohotel.ru/</a>
7.	Гостиничный бизнес в России	<a href="https://forum.prohotel.ru/">https://forum.prohotel.ru/</a>
8.	Федеральное агентство по туризму	<a href="https://russiatourism.ru/">https://russiatourism.ru/</a>
9.	Национальный туристический портал РФ	<a href="https://russia.travel/">https://russia.travel/</a>
10.	Российский союз туриндустрии	<a href="https://rostourunion.ru/">https://rostourunion.ru/</a>
11.	Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»	<a href="https://tourpom.ru/">https://tourpom.ru/</a>
12.	Альянс туристических агентств. Офиц. сайт	<a href="https://atarussia.ru/">https://atarussia.ru/</a>
13.	Профессиональный туристический портал	<a href="https://tourdom.ru/">https://tourdom.ru/</a>
14.	Справочно-информационный портал «Тонкости туризма»	<a href="https://tonkisti.ru/">https://tonkisti.ru/</a>
15.	Министерство международного сотрудничества, внешнеэкономических связей и туризма Забайкальского края	<a href="https://минмсвэст.зabayкальскийкрай.рф/">https://минмсвэст.зabayкальскийкрай.рф/</a>
16.	Сайт инвестиционных и туристических ресурсов г. Читы	<a href="https://visitchita.ru/">https://visitchita.ru/</a>

17.	Сайт Ивано-Арахлейского государственного природного ландшафтного парка	<a href="https://arahlei.ru/">https://arahlei.ru/</a>
18.	Сайт «Энциклопедия Забайкалья»	<a href="https://encycl.chita.ru/">https://encycl.chita.ru/</a>

## 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"> <li>1. ООО «Хуторок»,</li> <li>2. ООО Турагентство «Забайкалье»,</li> <li>3. ООО «Свой турагент»,</li> <li>4. ООО «Сам Себе Путешественник»,</li> <li>5. ООО развлекательный комплекс «Эльдорадо»,</li> <li>6. ООО «Монблан»,</li> <li>7. ООО «Магеллан»,</li> <li>8. ООО «Емеля»,</li> <li>9. ООО «Гурман» ресторан «Забайкалье»,</li> <li>10. ООО «Бир сервис» бар Хмельман,</li> <li>11. ООО «Атлантида»,</li> </ol>	Материально-техническое оснащение практики определяется местом ее прохождения и поставленными руководителем практики конкретными заданиями

12. ООО «Александровский сад», 13. ИП Султанов (кафе Феникс), 14. ИП Маркосян (ресторан «Старый замок»), 15. ИП Климов (фитнес клуб «Рыжий кот»), 16. ИП Гаврилова Е.В. (арт-студия Ray 75), 17. И.П. Ананьев А.Л. (студия «Апельсин»), 18. АО Забайкалье (гостиница «Забайкалье») и др.	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

### **11. Методические рекомендации для обучающихся по прохождению практики**

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

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

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

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

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

В течение всего периода 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  
(преддипломной)**

Заключение руководителя практики от профильной организации о работе студента

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

**4. Результаты производственной практики  
(преддипломной)**

Заключение руководителя практики от кафедры о работе студента

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

Оценка при защите \_\_\_\_\_

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

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

**Дневник прохождения практики**

**по производственной практике (преддипломной)**

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  
(преддипломную)**  
(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 (преддипломной)

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 (преддипломной)**

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	
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм.	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
	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
УК-9. Способен принимать	Знать	Некоторые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике	Основные принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике	Базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике	Собеседование

	Уметь	Применять некоторые приемы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей	Применять приемы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей	Применять методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей	Индивидуальное задание
	Владеть	Способностью использовать некоторые положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных	Способностью использовать базовые положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных	Способностью использовать основные положения и методы экономических наук при решении социальных и профессиональных	Индивидуальное задание Выступление <sup>с</sup>
УК-10. Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Знать	Некоторые признаки коррупционного поведения и его взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями	Базовые признаки коррупционного поведения и его взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями	Признаки коррупционного поведения и его взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями	Собеседование
	Уметь	Определять поведенческие установки на предмет наличия в них коррупционной составляющей	Использовать поведенческие установки на предмет наличия в них коррупционной составляющей	Анализировать поведенческие установки на предмет наличия в них коррупционной составляющей	Индивидуальное задание
	Владеть	Иногда реализовывать собственную позицию нетерпимого отношения к коррупционному поведению	Ситуационно реализовывать собственную позицию нетерпимого отношения к коррупционному поведению	Реализовывать собственную позицию нетерпимого отношения к коррупционному поведению	Индивидуальное задание Выступление <sup>с</sup>
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное	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

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	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
	Владеть	Средствами определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Средствами поиска технологических новаций и современных программных 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 показатели качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Некоторые положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами iso 9000 Некоторые показатели качества услуг	Базовые показатели качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Базовые положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами iso 9000 Базовые показатели качества услуг	Показатели качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами iso 9000 Показатели качества услуг	Собеседование
	Уметь	Изучать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Анализировать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами iso 9000 Изучать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Анализировать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Разрабатывать основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами iso 9000 Анализировать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами iso 9000 Обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Индивидуальное задание

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Владеть	Средствами оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Средствами системы менеджмента качества в соответствии со стандартами iso 9000 Средствами оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Приемами оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Приемами системы менеджмента качества в соответствии со стандартами iso 9000 Приемами оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Технологией оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон технологией системы менеджмента качества в соответствии со стандартами iso 9000 Технологией оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Индивидуальное задание Выступление с презентацией
	Знать	Некоторые производственно-экономические показатели сервисной деятельности Экономические критерии сервисной деятельности	Базовые производственно-экономические показатели сервисной деятельности Экономические показатели сервисной деятельности	Основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности Экономические основы сервисной деятельности	Собеседование
	Уметь	Анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности Экономически обосновывать необходимость принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	Оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности Экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия некоторых решений при осуществлении профессиональной деятельности	Рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности Экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	Индивидуальное задание
	Владеть	Средствами анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности Средствами экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	Приемами анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности Приемами экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	Технологией анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности Технологией экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	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	УК-2, УК-9, ОПК-1, ПК-2	Индивидуальное задание
2	Исследовательский этап	УК-2, УК-10, ОПК-1, ОПК-3, ОПК-5, ПК-1, ПК-2, ПК-3.	Рабочий план практики
3	Этап обработки и анализа полученной информации	УК-2, ОПК-1, ОПК-3, ОПК-5, ОПК-8, ПК-1, ПК-2, ПК-3.	Собеседование
4	Подготовка отчета по практике	УК-2, 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"> <li>– электронная презентация дает четкое представление об основных задачах практики и способах их решения;</li> <li>– электронная презентация включает основные результаты практики;</li> <li>– электронная презентация соответствует требованиям;</li> <li>– электронная презентация отличается продуманностью дизайна, интересна, привлекает внимание</li> <li>– речь студента грамотная, логичная, соответствует слайдам презентации</li> </ul>
«хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> <li>– электронная презентация дает достаточно четкое представление об основных задачах практики и способах их решения;</li> <li>– электронная презентация включает в целом основные результаты практики;</li> <li>– электронная презентация доклада соответствует требованиям;</li> <li>– электронная презентация отличается продуманностью дизайна, интересна, привлекает внимание;</li> <li>– речь студента недостаточно грамотная, но логичная, соответствует слайдам презентации</li> </ul>

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

## 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"> <li>– своевременно, качественно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики;</li> <li>– показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку;</li> <li>– умело применил полученные знания во время прохождения практики;</li> <li>– ответственно и с интересом относился к своей работе.</li> </ul> <p>Отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнен в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями;</li> <li>– результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности;</li> <li>– материал изложен грамотно, доказательно;</li> <li>– свободно используются понятия, термины, формулировки;</li> <li>– выполненные задания соотносятся с формированием компетенций</li> </ul> <p>Дневник:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– заполнен в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями;</li> </ul>	Эталонный
Хорошо	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики;</li> <li>– полностью выполнил программу, с незначительными отклонениями от качественных параметров;</li> <li>– проявил себя как ответственный исполнитель, заинтересованный</li> </ul>	Стандартный

	<p>в будущей профессиональной деятельности.</p> <p>Отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнен почти в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями;</li> <li>– грамотно используется профессиональная терминология;</li> <li>– четко и полно излагается материал, но не всегда последовательно;</li> <li>– описывается анализ выполненных заданий, но не всегда четко соотносится выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции</li> </ul> <p>Дневник:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– заполнен почти в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями.</li> </ul>	
Удовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнил программу практики, однако часть заданий вызвала затруднения;</li> <li>– не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в планировании и решении задач;</li> <li>– в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности.</li> </ul> <p>Отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– низкий уровень владения профессиональным стилем речи в изложении материала;</li> <li>– низкий уровень оформления документации по практике;</li> <li>– носит описательный характер, без элементов анализа;</li> <li>– низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций</li> </ul> <p>Дневник:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– низкий уровень оформления документации по практике.</li> </ul>	Пороговый
Неудовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, не способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий;</li> <li>– не выполнил программу практики в полном объеме.</li> </ul> <p>Отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– документы по практике не оформлены в соответствии с требованиями;</li> <li>– описание и анализ видов профессиональной деятельности, выполненных заданий отсутствует или носит фрагментарный характер</li> </ul> <p>Дневник:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– не оформлен в соответствии с требованиями</li> </ul>	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. Назовите цель и задачи научно-исследовательской работы.
2. Обоснуйте актуальность выбранной Вами темы научного исследования.
2. В чем заключается новизна исследований?

3. Какую сервисную технологию Вы выбрали в качестве объекта исследований?
4. Назовите и прокомментируйте план научно-исследовательской работы.
5. Назовите технологии, которые Вам необходимо освоить в процессе выполнения темы научно-исследовательской работы.
6. Назовите методы научных исследований, используемые в Вашей разработке.

### **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 преддипломной 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.

Во введении указываются цель и задачи прохождения преддипломной 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.

В структуре отчета по преддипломной практике должны быть отражены ряд элементов. При отсутствии какого-либо из перечисленных разделов, отчет к сдаче не принимается:

- Титульный лист.
- Рабочий план преддипломной практики.
- Основное содержание отчета по преддипломной практике введение, реферативное изложение, заключение.
- Индивидуальное задание на преддипломную практику (составляется руководителем практики от кафедры).

На предзащиту ВКР выносятся:

- Содержание ВКР.
- Введение ВКР.
- Реферативное изложение ВКР.
- Заключение ВКР.
- Список использованной литературы.

Содержание отражает структурные элементы ВКР, с указанием страниц, на которых они находятся.

Введение. В вводной части должны обязательно получить отражение следующие вопросы: обоснование выбора темы, оценка с точки зрения её актуальности и важности, указание на её место в существующей научной проблематике, объект и предмет исследования, цель, задачи, теоретическая и практическая значимость исследования (1 - 2 страницы).

Реферативное изложение содержит краткое изложение основного текста. Отражает основные, самые значимые и особенные части выполненного исследования по проблеме, заявленной в названии работы, обобщение имеющейся научной литературы. Данная часть отчета составляет 70-75 % от всего объёма (8-12 страниц).

Как правило, выпускная квалификационная работа выполняется на материалах конкретной сервисной организации. В соответствии с этим в отчете о преддипломной практике дается краткая характеристика объекта исследования. Описывается структура предприятия и его подразделений, виды деятельности, реализуемые функции и т.п. Выполняется анализ состояния дел в организации предполагает обработку собранных статистических материалов с помощью современных методов экономического, социологического анализа. Этот раздел посвящается детальному описанию решения задачи с учетом ее предметной области, выбранных для ее реализации. Здесь подробно описываются методы решения поставленной задачи, выбирается эффективная технология ее решения, обосновываются принятые решения и приводятся с необходимыми пояснениями полученные результаты

В заключении должно быть дано краткое резюме всего изложенного в основной части работы, или выводы, сделанные из этого (1 страница).

Список использованной литературы включает изученные автором основные работы, ключевые источники для данного исследования (1 страница).

Выполнение индивидуальных заданий

Выполнение индивидуальных заданий ориентировано на привитие навыков самостоятельной работы, проведения исследований, подготовку к будущей профессиональной деятельности.

Содержание индивидуальных заданий определяется примерным перечнем предметов исследования на объектах социально-культурной сферы и возможными видами его профессиональной деятельности (научно-исследовательская, организационно-управленческая, сервисная).

В качестве индивидуальных заданий могут быть определены следующие (или иные по согласованию с руководителем практики):

- разработка рекомендаций по организации и планированию сервисных услуг;
- организация и обеспечение контроля качества предоставляемых услуг, средств размещения, работы персонала;
- разработка системы мер по повышению качества предоставляемых услуг, конкурентоспособности организации;
- описание особенностей работы с клиентами разных категорий;
- описание технологических процессов на конкретном рабочем месте с указанием проблем и возможных путей их решения.

Содержание индивидуального задания каждый студент согласовывает с руководителем практики.

Перечень подлежащего сбору необходимого исходного материала для выполнения индивидуального задания определяется руководителем практики (или руководителем индивидуального задания) до ее начала. Во время прохождения практики студенты выполняют отдельные виды практической работы, согласованной с руководителем практики от кафедры. Индивидуальные задания выполняются в соответствии с выбранной темой ВКР.

#### **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):

		Уровни сформированности компетенций
--	--	-------------------------------------



Компетенция	Содержание компетенции	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.