

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.02(П) Производственная практика (организационно-управленческая)
(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 (организационно-управленческой)

Цель проведения практики: закрепление и углубление теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин по основной образовательной программе в процессе изучения производственно-хозяйственной деятельности конкретной организации сферы сервиса, управленческих процессов, накопление практического опыта ведения организационно-управленческой деятельности специалиста в сфере сервиса.

Задачами практики являются:

- изучение управленческих процессов деятельности организаций по оказанию социально-культурных услуг, приобретение более целостного представления о работе, изучения функционального взаимодействия их подразделений и связей с «внешней средой»;
- изучения производственно-хозяйственной деятельности конкретной организации сферы сервиса;
- изучение и анализ технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса;
- участие в разработке проектов в сфере сервиса;
- участие в разработке и совершенствовании системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- участие в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности организации;
- получение и закрепление навыков самостоятельного решения задач, стоящими перед конкретными штатными работниками организации, деятельность которых изучалась;
- определение проблем и направлений развития с целью улучшения деятельности организации сервиса;
- накопление практического опыта ведения организационно-управленческой деятельности специалиста в сфере сервиса.

2. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика (организационно-управленческая) Б2.В.02(П) относится к Блоку 2. Практика: часть, формируемая участниками образовательных отношений. Практика предназначена для закрепления знаний, умений и навыков, полученных при изучении следующих разделов образовательной программы:

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

1.	ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Б1.О.17.03 Анимационный сервис Б1.О.17.05 Индустрия гостиничных и ресторанных услуг Б1.О.17.06 Деятельность служб сервиса Б1.О.17.07 Основы туристского сервиса Б1.О.17.09 Проектирование услуг Б1.О.17.17 Клиентоориентированные технологии Б1.О.17.19 Индустрия отдыха и развлечений Б1.В.01.01 Технологии услуг общественного питания Б1.В.01.02 Технологии гостиничного сервиса Б1.В.01.03 Технологии и организация экскурсионных услуг Б1.В.01.04 Технологии создания бренда в сервисе Б1.В.01.05 Технологии работы бармена-бариста Б1.В.01.06 Основы рекреационного сервиса Б1.В.01.08 Технологии делопроизводство в сервисе	Б1.О.17.03 Анимационный сервис Б1.О.17.09 Проектирование услуг Б1.О.17.11 Организация услуг питания Б2.В.04(П) Производственная практика (преддипломная)
2.	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Б1.О.16.05 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Б1.О.17.02 Основы профессиональной деятельности в сервисе Б1.О.17.16 Управление проектами Б1.О.17.21 Организация функционирования и развития предприятия сервиса Б1.О.17.23 Управление и контроль в ресторане Б1.О.17.24 Организация и планирование инновационной деятельности предприятия сервиса Б1.В.ДВ.03.01 Основы курортологии	

		Б1.В.ДВ.03.02 Эволюция управленческой мысли	
3.	ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	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.04(П) Производственная практика (преддипломная)
4.	ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса	Б1.О.16.05 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Б1.О.17.09 Проектирование услуг Б1.О.17.16 Управление проектами Б1.О.17.18 Музееведение Б1.О.17.20 Инновации в сервисе Б1.О.17.21 Организация функционирования и развития предприятия сервиса Б1.О.17.23 Управление и контроль в ресторане Б1.О.17.24 Организация и планирование инновационной деятельности предприятия сервиса Б1.В.01.02 Технологии гостиничного сервиса Б1.В.01.03 Технологии и организация экскурсионных услуг Б1.В.ДВ.03.01 Основы курортологии Б1.В.ДВ.03.02 Эволюция управленческой мысли	Б1.О.17.09 Проектирование услуг Б1.О.17.11 Организация услуг питания Б1.О.17.15 Выставочный сервис Б2.В.03(П) Производственная практика (исследовательская работа) Б2.В.04(П) Производственная практика (преддипломная)
5.	ПК-2 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом	Б1.О.16.01 Сервисология Б1.О.16.02 Сервисная деятельность Б1.О.16.05 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Б1.О.17.09 Проектирование услуг Б2.В.03(П) Производственная практика

	требований потребителя	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.01.09 Поведение потребителей Б1.В.ДВ.02.01 Фото-видеосъемка. Режиссура Б1.В.ДВ.02.02 Тренинг продаж Б2.О.01(У) Учебная практика (ознакомительная) Б2.В.01(П) Производственная практика (сервисная)	(исследовательская работа) Б2.В.04(П) Производственная практика (преддипломная)
6.	ПК-3 Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	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.О.17.20 Инновации в сервисе Б1.О.17.22 Исследование рынка и продвижение услуг Б1.О.17.23 Управление и контроль в ресторане Б1.О.17.24 Организация и планирование инновационной деятельности предприятия сервиса Б1.О.17.25 Методы научных исследований в сервисе Б2.О.02(У) Учебная практика (исследовательская) Б2.В.01(П) Производственная практика (сервисная)	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.

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:

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты прохождения практики
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках практики	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Знать: основы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Уметь: определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Владеть: методами определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	Знать: технологические новаций и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности Уметь: осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Владеть: технологиями поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность
	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса	Знать: основные программные продукты для сферы сервиса Уметь: использовать основные программные продукты для сферы сервиса Владеть: технологией использования основных программных продуктов для сферы сервиса

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Уметь: определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Владеть: технологиями управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Знать: основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Уметь: использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Владеть: технологиями планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
	ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Знать: основы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Уметь: осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Владеть: технологией контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Знать: основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности

<p>эффективность организаций избранной сферы профессиональной 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</p> <p>Уметь: экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: технологией экономического обосновывания необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности</p>
<p>ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<p>ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<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>
	<p>ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса</p>	<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 Уметь: организовать организационно-управленческую деятельность по управлению проектами предприятия сервиса Владеть: методами организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-2 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-2.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знать: основы клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности Уметь: применять клиентоориентированные технологии в разных видах сервисной деятельности Владеть: технологией разработки клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности
	ПК-2.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	Знать: особенности системы клиентских отношений Уметь: разрабатывать системы клиентских отношений Владеть: технологией разработки системы клиентских отношений
	ПК-2.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Знать: основные системы клиентских отношений Уметь: анализировать и совершенствовать системы клиентских отношений Владеть: технологией совершенствования системы клиентских отношений
ПК-3. Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать	ПК-3.1. Способен организовывать и проводить исследования конкурентной среды и рынка услуг	Знать: основы и особенности конкурентной среды и рынка услуг.

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

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

5. Объём и содержание практики

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц, 216 часов (4 недели) в 7 семестре (для обучающихся заочной формы обучения – в 9 семестре).

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)	Код, формируемой компетенции
1.	Подготовительный этап	Согласование с руководителем практики заданий для практики на основе заданного единого формата. Определение тематики индивидуальных заданий студентов в вариативной части содержания практики. Инструктаж по технике безопасности	ОПК-1, ПК-2
2.	Исследовательский этап	Осуществление всех видов деятельности и решение	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-5,

		исследовательских задач в соответствии с программой и индивидуальными заданиями. Посещение консультации руководителя практики. Ежедневное заполнение дневника, с указанием выполняемых заданий и т.п.	ПК-1, ПК-2, ПК-3.
3	Этап обработки и анализа полученной информации	Обработка и систематизация научного материала, проведение наблюдений, анализ полученных данных, анализ документации, сайтов и т.д. Посещение консультации руководителя практики.	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-5, 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.	ОПК-1, ПК-2

6. Формы отчетности по практике

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

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

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

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

Промежуточная аттестация по практике проводится в виде дифференцированного зачёта.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по практике разработан в соответствии с Положением о формировании фондов оценочных средств для проведения текущего контроля

успеваемости, промежуточной и государственной итоговой аттестации и представлен в приложении 3 к программе практики.

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

8.1. Основная литература

8.1.1. Печатные издания

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

8.1.2. Издания из ЭБС

1. Баумгартен, Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия: Учебник / Баумгартен Леонид Владимирович; Баумгартен Л.В. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 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, 2018. - 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, 2018. <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, 2018. - 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.

8.2.2. Издания из ЭБС

1. Чернышева, А.М. Брендинг: Учебник для бакалавров / Чернышева Анна Михайловна; Чернышева А.М., Якубова Т.Н. - М.: Издательство Юрайт, 2018. – 504 с. <http://www.biblio-online.ru/book/307E6F8E-239D-4451-822B-93A4B9792864>

2. Кулибанова, В.В. Маркетинг в сервисе: Учебник и практикум / Кулибанова Валерия Вадимовна; Кулибанова В.В. - М.: Издательство Юрайт, 2018. – 259 с. <http://www.biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AF-BDEF45409221>

3. Кузьмина, Е.Е. Организация предпринимательской деятельности: Учебное пособие для бакалавров / Кузьмина Евгения Евгеньевна; Кузьмина Е.Е., Кузьмина Л.П. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2018. - 508. <http://www.biblio-online.ru/book/D1849B21-EE71-436C-BF59-7C8410ED9D73>

8.3. Ресурсы сети Интернет

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

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

9.1. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

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

№ п/п	Название сайта	Электронный адрес
1.	Сайт Российского государственного университета туризма и сервиса	https://rguts.ru/
2.	Сайт федерации рестораторов и отельеров	https://frio.ru/
3.	Маркетинг услуг. Журнал, электронная библиотека	https://grebennikon.ru/
4.	Ресторатор	https://restorator.name/
5.	Мир ресторатора	https://mir-restoratora.ru/
6.	Форум про гостиничный бизнес	https://prohotel.ru/
7.	Гостиничный бизнес в России	https://forum.prohotel.ru/
8.	Федеральное агентство по туризму	https://russiaturism.ru/
9.	Национальный туристический портал РФ	https://russia.travel/
10.	Российский союз туриндустрии	https://rostourunion.ru/
11.	Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»	https://tourpom.ru/
12.	Альянс туристических агентств. Офиц. сайт	https://atarussia.ru/
13.	Профессиональный туристический портал	https://tourdom.ru/

14.	Справочно-информационный портал «Тонкости туризма»	https://tonkisti.ru/
15.	Министерство международного сотрудничества, внешнеэкономических связей и туризма Забайкальского края	https://минмсвэст.зabayкальскийкрай.рф/
16.	Сайт инвестиционных и туристических ресурсов г. Читы	https://visitchita.ru/
17.	Сайт Ивано-Арахлейского государственного природного ландшафтного парка	https://arahlei.ru/
18.	Сайт «Энциклопедия Забайкалья»	https://encycl.chita.ru/

9.2. Перечень программного обеспечения

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

10. Материально-техническое обеспечение практики

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

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Практика проходит на базе следующих сервисных организаций г. Читы и Забайкальского края согласно заключенным договорам: 1. ООО «Хуторок», 2. ООО Турагентство «Забайкалье», 3. ООО «Свой турагент», 4. ООО «Сам Себе Путешественник»,	Материально-техническое оснащение практики определяется местом ее прохождения и поставленными руководителем практики конкретными заданиями

5. ООО развлекательный комплекс «Эльдорадо», 6. ООО «Монблан», 7. ООО «Магеллан», 8. ООО «Емеля», 9. ООО «Гурман» ресторан «Забайкалье», 10. ООО «Бир сервис» бар Хмельман, 11. ООО «Атлантида», 12. ООО «Александровский сад», 13. ИП Султанов (кафе Феникс), 14. ИП Маркосян (ресторан «Старый замок»), 15. ИП Климов (фитнес клуб «Рыжий кот»), 16. ИП Гаврилова Е.В. (арт-студия Ray 75), 17. И.П. Ананьев А.Л. (студия «Апельсин»), 18. АО Забайкалье (гостиница «Забайкалье») и др.	
--	--

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

11. Методические рекомендации для обучающихся по прохождению практики

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

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

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

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

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

В течение всего периода 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.

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 (организационно-управленческой)

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 (организационно-управленческой)

для направления подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность программы: Социально-культурный сервис

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

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

Компетенции	Показатели* (дескрипторы)	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знать	Средства определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Некоторые технологические новаций в профессиональной сервисной деятельности Некоторые программные продукты для сферы сервиса	Приемы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Базовые технологические новаций и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности Базовые программные продукты для сферы сервиса	Основы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Технологические новаций и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности Основные программные продукты для сферы сервиса	Собеседование
	Уметь	Находить потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Осуществлять поиск некоторых технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Использовать некоторые программные продукты для сферы сервиса	Анализировать потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Осуществлять поиск и внедрение базовых технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Использовать базовые программные продукты для сферы сервиса	Определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Использовать основные программные продукты для сферы сервиса	

	Владеть	Средствами определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Средствами поиска технологических новаций и современных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Средствами использования основных программных продуктов для сферы сервиса	Приёмами определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Приёмами поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Приёмами использования основных программных продуктов для сферы сервиса	Методами определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Технологиями поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Технологией использования основных программных продуктов для сферы сервиса	Индивидуальное задание Выступление с презентацией
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать	Некоторые цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Некоторые методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Элементы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Базовые цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Базовые методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Базовые составляющие контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Основы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Собеседование
	Уметь	Определять некоторые цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Использовать некоторые методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Иногда осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Определять базовые цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Использовать базовые методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Периодически осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Индивидуальное задание

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Владеть	Средствами управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Средствами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Средствами контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Приемами управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Приемами контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Технологиями управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Технологиями планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Технологией контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	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	ОПК-1, ПК-2	Индивидуальное задание
2	Исследовательский этап	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-5, ПК-1, ПК-2, ПК-3.	Рабочий план практики
3	Этап обработки и анализа полученной информации	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-5, ПК-1, ПК-2, ПК-3.	Собеседование
4	Подготовка отчета по практике	ОПК-1, ПК-2	Выступление с презентацией

Критерии и шкала оценивания индивидуального задания

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Обучающийся правильно выполнил индивидуально задание на 85%
«хорошо»	Обучающийся правильно выполнил индивидуально задание на 70%
«удовлетворительно»	Обучающийся правильно выполнил индивидуально задание на 60%
«неудовлетворительно»	Обучающийся выполнил индивидуально задание менее, чем на 60%

Критерии и шкала оценивания собеседования

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

Критерии и шкала оценивания выступления с презентацией

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

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

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

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

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

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

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

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости.

Вопросы для собеседование

1. Оценка маркетинговой деятельности на предприятиях сферы услуг.
2. Анализ и возможности совершенствования управления маркетинговой деятельностью предприятия.

3. Факторы ценообразования сервисной услуги.
4. Проблемы повышения конкурентоспособности сервисного предприятия (на примере конкретного предприятия).
5. Комплексный подход к управлению персоналом и его стимулированию в сервисной деятельности.
6. Сущность маркетинговой деятельности на сервисном предприятии.
7. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
8. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.
9. Основы определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
10. Технологические новаций и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности.
11. Основные программные продукты для сферы сервиса.
12. Цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.
13. Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
14. Основы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
15. Основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.
16. Экономические основы сервисной деятельности.
17. Приемы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса.
18. Методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса.
19. Теоретические основы организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса.

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

К дифференцированному зачету обучающийся представляет:

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

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

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

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

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

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

В заключение отчета последовательно излагаются выводы, рекомендации.

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

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

Количество страниц приложений в общем объеме отчета не учитывается.

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

Структура отчета о прохождении учебной практики:

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

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

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

Задание 1.

Дать характеристику сервисного предприятия по следующим позициям:

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

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

Задание 2.

Описать в виде схемы организационную структуру управления предприятием, на основе предлагаемой методической поддержки, определите ее тип, выявите особенности (преимущества и недостатки организационной структуры управления).

В этом пункте дается схема «Организационная структура управления предприятием» и дается ее характеристика – тип структуры, ее недостатки и достоинства на анализируемом сервисном предприятии.

При анализе организационной структуры управления предприятием следует учитывать следующее:

- нет ли дублирования функций (одна и та же функция управления закреплена за несколькими службами или сотрудниками);

- нет ли функций управления, не закрепленных ни за одной из служб (сотрудником);
- нет ли двойного подчинения каких-либо сотрудников.

Также в этом пункте описывается или приводится в виде таблицы результаты анализа закрепления функций управления за сотрудниками предприятия

По результатам анализа организационной структуры управления предприятием и закрепления функций управления описываются недостатки в системе организационного проектирования на предприятии. Также необходимо предложить пути совершенствования оргструктуры.

Закрепление основных функций управления в компании ООО «.....»

Должность	Виды деятельности

Пояснение к заданию по определению типа организационной структуры управления предприятием.

Характеристика типов организационных структур управления

Тип структуры	Характеристика организационной структуры управления
<i>Линейная</i>	Планирование работ и контроль за их выполнением осуществляется по вертикали от руководителя к подразделениям (или исполнителям).
<i>Функциональная</i>	Планирование работ и контроль за их выполнением осуществляется функциональными подразделениями, работы выполняются в рамках закрепленных функций.
<i>Линейно-функциональная</i>	Планирование работ осуществляют функциональные подразделения, работы выполняют производственные подразделения, все подразделения подчинены одному руководителю.
<i>Матричная</i>	К линейно-функциональной структуре добавляются менеджеры по проектам, которые отвечают за новизну и конкурентоспособность производства.
<i>Бригадная</i>	Выделяются бригады из 10-15 человек, в нее входят разные специалисты способные выполнять комплексную производственную задачу.
<i>Дивизиональная</i>	Выделяются дивизионы по типам продукции или другим признакам, характерна для крупных концернов и производственных объединений.

Задание 3.

Выполнить анализ конкурентоспособности предприятия.

Анализ конкурентоспособности проводится по факторам определяющим успех предприятия относительно выявленных конкурентов. При этом необходимо заполнить таблицу.

Анализ конкурентоспособности предприятия

№ п/п	Показатели (критерии оценки)	Фирма (объект анализа)	Конкурент 1	Конкурент 2
1	2	3	4	5

К рассмотрению рекомендуются следующие факторы.

- качество продукции;
- уровень сервисного обслуживания;
- престиж торговой марки;

- степень новизны продукции;
- ассортимент предлагаемой продукции и услуг;
- защищённость патентами;
- уровень цен;
- технологическое оборудование;
- методы сбыта;
- организация сбыта;
- квалификация партнёров по сбыту;
- коммуникационная политика;
- покупательский потенциал;
- финансовый потенциал;
- местонахождение предприятия;
- квалификация рабочего персонала;
- квалификация управленческого персонала.

По результатам сравнительного анализа конкурентов необходимо сделать выводы о том, какие конкурентные преимущества и недостатки предприятия могут послужить основой его успешного развития или напротив отставания.

Задание 4.

Описать маркетинговую деятельность предприятия.

В этом пункте необходимо определить роль и место службы маркетинга в общей организационной структуре управления предприятием (кому подчиняется, с какими службами связана функционально), определить тип построения службы. Представляется схема данной службы, определяется закрепление функций управления маркетингом за сотрудниками (таблица 13), проводится анализ и выявляются основные недостатки в организации управления данным видом деятельности.

Таблица 13

Закрепление основных функций управления маркетингом в компании ООО

«.....»

Должность	Функции маркетинга	Степень реализации функций

После знакомства с внешней средой сервисного предприятия, особенностями рынка, на который оно ориентирует свою продукцию (услуги), и работой отдела маркетинга перечислить:

- цели, задачи и перспективы развития службы маркетинга на предприятии;
- основные функции, закрепленные за службой маркетинга (табл. 14);
- представить графическое изображение структуры службы маркетинга;
- дать краткую характеристику рынка, на котором работает предприятие;
- описание рынка сбыта (таблица 15);

Таблица 14

Характеристика службы маркетинга

Цель	Решаемые задачи	Функции	Количество сотрудников

Таблица 15

Рынки сбыта и цена услуг на рассматриваемом рынке в 2013-2015 гг.

Рынок	2013	2014	2015	Изменения, % +/-
1. Внешний рынок				
Средняя цена				

2. Внутренний рынок				
Средняя цена				
Итого, тыс. шт.				
Средняя цена				

- перечислить основные фирмы-конкуренты; сильные и слабые стороны конкурентов и рассматриваемой предприятием;
- оценить состояние организации маркетинговой деятельности на основе опроса специалистов предприятия; общую характеристику продукции, указать ее сильные и слабые стороны;
- сравнить деятельность предприятия с деятельностью основного конкурента, составить «профиль полярности»;
- сегментировать группы потребителей основной продукции предприятия (по полу, возрасту, роду занятий, стилю жизни и т.д.);
- проанализировать способы изучения покупательского спроса на продукцию и услуги предприятия (анкетный опрос покупателей, мониторинг продаж и т.д.);
- проанализировать методы формирования цены на основные виды услуг предприятия (привести примеры);
- рассмотреть в динамике изменения цены на основные виды услуги за последние три года, сделать прогноз;
- изучить способы, используемые предприятием для формирования спроса и стимулирования сбыта (реклама, сервис, послепродажное гарантийное обслуживание, дополнительные услуги, лотереи, скидки при повторной покупке и т.д.);
- проанализировать виды рекламы и каналы ее размещения;
- определить каналы реализации продукции предприятия (нулевого уровня, одноуровневые, многоуровневые);
- составить анкету для выявления мотивации потребителей и их неудовлетворенных нужд. Определить, при каких условиях будет обеспечиваться репрезентативность опроса, какова должна быть структура опрашиваемых респондентов по полу, возрасту и т.д.

Задание 5.

Изучите и опишите информационно-техническое обеспечение процесса управления, в котором нужно:

- Указать, какими техническими средствами оснащено рабочее место менеджера (ПЭВМ, факс, электронная почта, ксерокс) и используются ли защитные средства в работе (защитный экран, защитные очки и т.п.).
- Дать характеристику информационному обеспечению (наличие локальной сети, Интернет и т.п.).
- Перечислить пакеты прикладных программ, используемых в организации работы офиса (бронирование номеров и т.д.), программы по бухгалтерии, и т.п.
- Указать каналы передачи информации как по горизонтали, так и по вертикали (электронные, графические, письменные и т.п.).

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.