

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

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

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

 УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета Токарева Ю.С.
(подпись, Ф. И. О.)
«31» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.О.02(У) Учебная практика (исследовательская)
(вид/тип практики в соответствии с учебным планом)

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

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

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

1. Цель и задачи учебной практики (исследовательской)

Цель проведения практики: формирование первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, в процессе ознакомления со структурой сервисных организаций, изучения и освоения направлений деятельности и организации их работы, а также в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Задачами практики являются:

- закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения;
- изучение основных направлений деятельности сервисных организаций;
- приобретение теоретических и практических навыков применительно к профилю будущей профессиональной деятельности, навыков сбора и анализа материалов, необходимых для дальнейшего обучения;
- воспитание устойчивого интереса к профессии, потребности в профессиональном образовании, понимания своего места и роли как будущего специалиста в структуре объекта практики;
- подготовка к осознанному и углублённому изучению специальных дисциплин;
- изучение специальной литературы и другой научной информации, достижений отечественной и зарубежной науки в сфере сервиса;
- сбор материалов для написания научных работ, в том числе написание эссе.

2. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная практика Б2.О.02(У) относится к Блоку 2. Практика, обязательная часть. Практика предназначена для закрепления знаний, умений и навыков, полученных при изучении следующих разделов образовательной программы:

ОФО

№ п/п	Наименование компетенции	Предшествующие разделы, дисциплины ОПОП	Последующие разделы, дисциплины ОПОП
1.	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Б1.О.08 Маркетинг Б1.О.17.22 Исследование рынка и продвижение услуг Б1.О.17.25 Методы научных исследований в сервисе	Б2.В.03(П) Производственная практика (исследовательская работа)
2.	ПК-3 Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке	Б1.О.16.07 Стандартизация и сертификация в сервисе Б1.О.17.08 Управление качеством услуг Б1.О.17.20 Инновации в сервисе	Б1.О.16.09 Экспертиза и диагностика объектов сервиса Б1.О.17.12 Стандарты обслуживания предприятий питания

инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	Б1.О.17.22 Исследование рынка и продвижение услуг Б1.О.17.24 Организация и планирование инновационной деятельности предприятия сервиса Б1.О.17.25 Методы научных исследований в сервисе	Б1.О.17.23 Управление и контроль в ресторане Б2.В.01(П) Производственная практика (сервисная) Б2.В.02(П) Производственная практика (организационно-управленческая) Б2.В.03(П) Производственная практика (исследовательская работа) Б2.В.04(Пд) Производственная практика (преддипломная)
--	---	--

ЗФО

№ п/п	Наименование компетенции	Предшествующие разделы, дисциплины ОПОП	Последующие разделы, дисциплины ОПОП
1.	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Б1.О.08 Маркетинг Б1.О.17.22 Исследование рынка и продвижение услуг Б1.О.17.25 Методы научных исследований в сервисе	Б2.В.03(П) Производственная практика (исследовательская работа)
2.	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.17.08 Управление качеством услуг 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	Б1.О.16.09 Экспертиза и диагностика объектов сервиса Б1.О.17.12 Стандарты обслуживания предприятий питания Б2.В.01(П) Производственная практика (сервисная) Б2.В.02(П) Производственная практика (организационно-управленческая) Б2.В.03(П) Производственная практика (исследовательская работа) Б2.В.04(Пд) Производственная практика (преддипломная)

В структуре данной образовательной программы учебная 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 учебной практики – дискретная.

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

Учебная практика проводится в соответствии с программой практики обучающихся.

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

Сроки прохождения практики определяются учебным планом.

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

Процесс прохождения практики направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 1

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты прохождения практики
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках практики	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.	Знать: структуру маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Уметь: организовать маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Владеть: технологией организации и проведения маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов.
	ОПК-4.2. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Знать: основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн.

		Уметь: использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн. Владеть технологиями продаж услуг, в том числе он-лайн.
ПК-3. Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК- 3.1. Способен организовывать и проводить исследования конкурентной среды и рынка услуг	Знать: основы и особенности конкурентной среды и рынка услуг. Уметь: организовывать исследования конкурентной среды и рынка услуг. Владеть: технологией организации исследования конкурентной среды и рынка услуг.
	ПК- 3.2. Способен организовывать и проводить исследования потребительского спроса	Знать: теорию потребительского спроса. Уметь организовывать исследования потребительского спроса. Владеть технологией организации исследования потребительского спроса.

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

5. Объём и содержание практики

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц, 216часов (4 недели) в 4 семестре (для обучающихся заочной формы обучения – в 6 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-4.
2.	Исследовательский этап	Осуществление всех видов деятельности и решение исследовательских задач в соответствии с программой и индивидуальными заданиями. Посещение консультации руководителя практики.	ОПК-4, ПК-3.

		Ежедневное заполнение 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.	ОПК-4, 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-4.

6. Формы отчетности по практике

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

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

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

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

Промежуточная аттестация по практике проводится в виде дифференцированного зачёта.

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

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

8.1. Основная литература

8.1.1. Печатные издания

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

8.1.2. Издания из ЭБС

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

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

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

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

8.2. Дополнительная литература

8.2.1. Печатные издания

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

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

8.2.2. Издания из ЭБС

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

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

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

8.3. Ресурсы сети Интернет

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

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

9.1. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

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

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

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

9.2. Перечень программного обеспечения

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

10. Материально-техническое обеспечение практики

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

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

11. Методические рекомендации для обучающихся по прохождению практики

В самостоятельной работе обучающиеся руководствуются консультациями руководителя, спланированным содержанием учебной 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 учебной практики и индивидуального задания, конкретный план ее прохождения с учетом реальных возможностей по месту прохождения практики обучающегося.

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

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

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

По окончании практики обучающийся на основании индивидуального плана, дневника и других материалов составляет отчет о работе, проведенной в период практики. Отчет по своему содержанию отличается от дневника, не должен его повторять.

Если в дневнике перечисляются различные виды работ, ежедневно проводимые обучающимися, то отчет должен отражать и обстоятельные выводы обучающегося о проделанной работе.

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

А.Ю. Устюжина

Программа рассмотрена на заседании кафедры ТМПОСиТ:

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

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

М.И. Мелихова

«31» августа 2021 г.

3. Оценка работы студента на учебной (исследовательской) практике

Заключение руководителя практики от профильной организации о работе студента

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

4. Результаты учебной (исследовательской) практики

Заключение руководителя практики от кафедры о работе студента

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

Оценка при защите _____

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет _____

Кафедра _____

Дневник прохождения практики

по учебной (исследовательской) практике

Студента _____ курса _____ группы _____ формы обучения

Направление подготовки (специальность) 43.03.01 Сервис

Фамилия _____

Имя, отчество _____

Сроки практики _____

Руководитель практики от кафедры _____

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

Профильная организация: _____

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

Руководитель от профильной организации _____
(должность, фамилия, имя, отчество, номер телефона)

Печать отдела кадров профильной организации

Примерная форма отчета по практике

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

ОТЧЕТ

по учебной (исследовательской) практике

В _____
(полное наименование организации)

обучающегося _____
(фамилия, имя, отчество)

Курс ___ Группа _____

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

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

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

подпись, печать

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения аттестации обучающихся

по учебной (исследовательской) практике

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-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сравненных продуктов	Знать	Некоторые элементы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Простейшие методы продаж услуг, в том числе он-лайн.	Основные элементы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Базовые методы продаж услуг, в том числе он-лайн.	Структуру маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн.	Собеседование
	Уметь	Организовать маркетинговые исследования потребителей. Использовать простейшие методы продаж услуг, в том числе он-лайн.	Организовать маркетинговые исследования потребителей, конкурентов. Использовать базовые методы продаж услуг, в том числе он-лайн.	Организовать маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн.	Индивидуальное задание
	Владеть	Технологией организации и проведения маркетинговые исследования потребителей. Средствами продаж услуг, в том числе он-лайн.	Технологией организации и проведения маркетинговые исследования потребителей, конкурентов. Приемами продаж услуг, в том числе он-лайн.	Технологией организации и проведения маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Технологиями продаж услуг, в том числе он-лайн.	Индивидуальное задание Выступление с презентацией
ПК-3. Способен организовывать и проводить исследования в сфере услуг и	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-4.1, ПК-3.2,	Индивидуальное задание
2	Исследовательский этап	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ПК-3.1, ПК-3.2	Рабочий план практики
3	Этап обработки и анализа полученной информации	ОПК-4.1, ОПК-4.2, ПК-3.1, ПК-3.2	Собеседование
4	Подготовка отчета по практике	ОПК-4.2, ПК-3.1	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 	Эталонный

	<p>требованиями;</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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; 	
Хорошо	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики; – полностью выполнил программу, с незначительными отклонениями от качественных параметров; – проявил себя как ответственный исполнитель, заинтересованный в будущей профессиональной деятельности. <p>Отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выполнен почти в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями; – грамотно используется профессиональная терминология; – четко и полно излагается материал, но не всегда последовательно; – описывается анализ выполненных заданий, но не всегда четко соотносится выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции <p>Дневник:</p> <ul style="list-style-type: none"> – заполнен почти в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями. 	Стандартный
Удовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – выполнил программу практики, однако часть заданий вызвала затруднения; – не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в планировании и решении задач; – в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности. <p>Отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – низкий уровень владения профессиональным стилем речи в изложении материала; – низкий уровень оформления документации по практике; – носит описательный характер, без элементов анализа; – низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций <p>Дневник:</p> <ul style="list-style-type: none"> – низкий уровень оформления документации по практике. 	Пороговый
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>	Компетенции не сформированы

	– не оформлен в соответствии с требованиями	
--	---	--

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. Маркетинговые исследования, сущность.
2. Понятия: сервисный рынок, рынок потребителей, рынок конкурентов, потребительский спрос.
3. Структура маркетинговых исследований сервисного рынка.
4. Структура маркетинговых исследований рынка потребителей.
5. Структура маркетинговых исследований рынка конкурентов.
6. Основные методы продаж услуг.
7. Основные методы продаж он-лайн услуг.
8. Основы конкурентной среды.
9. Особенности конкурентной среды.
10. Основы рынка услуг.
11. Особенности рынка услуг.
12. Теория потребительского спроса.

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

К дифференцированному зачету обучающийся представляет:

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

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

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

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

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

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

В заключение отчета последовательно излагаются выводы, рекомендации.

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

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

Количество страниц приложений в общем объеме отчета не учитывается.

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

Структура отчета о прохождении учебной практики:

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

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

от организации. По окончании практики дневник, подписанный руководителем практики, предоставляется на кафедру.

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

Задание 1.

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

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

Задание 2.

Изучите и опишите сервисные технологии и техники, применяемые на предприятии. Нужно описать на выбор 3 технологии из предложенных, или предложить технологии самостоятельно (теоретические основы технологии + описание технологии на данном сервисном предприятии).

Тематика индивидуальных заданий

1. Технология ведения деловой переписки.
2. Техника приема и переговоров с клиентами и партнерами.
3. Процедура соблюдения протокола и этикета в фирме.
4. Культура межличностного общения в бизнесе.
5. Организация рабочего места работника фирмы.
6. Организация работы с запросами клиентов.
7. Соблюдение требований к стандартам и качеству обслуживания клиентов.
8. Организация подготовки специализированной информации.
9. Анализ использования рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций.
10. Оформление документации: правила, техника учета и хранения, контроль правильности оформления.
11. Организация и проведение деловых переговоров.

12. Организация и проведение рекламных компаний.
13. Организация работы с жалобами клиентов: техника работы, процедуры применения мер по жалобам, учет и анализ жалоб.
14. Анализ трудовой дисциплины работников на предприятии.
15. Определение и анализ потребностей в ресурсах.
16. Выявление и анализ проблем в работе турфирмы.
17. Создание системы мотивации и дисциплинарной ответственности работников.
18. Разрешение производственных проблем на предприятии.
19. Распределение обязанностей и определение степени ответственности работников.
20. Система материального и морального стимулирования на предприятии.
21. Управление конфликтными ситуациями на предприятии.

Задание 3.

Описание основных сложностей и проблем, возникающих в сервисной деятельности предприятия.

Изучить теоретические основы и практические рекомендации путей решения конфликтов в сфере сервиса. Изобразить теоретический материал в виде схемы.

1. Изучить теоретические основы конфликтологии в сфере сервиса.
2. Описать возможные проблемы в производственно-технологической деятельности предприятия сервиса.
3. Описать возможные проблемы в социально-культурной деятельности предприятия сервиса.
4. Описать возможные пути решения изученных проблем.

Задание 4.

Изучить и представить в виде библиографии (ГОСТ 2008 г.) за текущий год:

1. Периодическую литературу (печатные, электронные журналы) о сервисе по профилю предприятия (интернет- источник).
2. Законодательную базу деятельности сервисного предприятия (законы, Госты, САНПиНы, СНИПы, приказы, распоряжения).

Задание 5.

Проанализировать на сайте gost.ru законодательную базу (ГОСТЫ), введенные в действие в текущем году. Анализ выполнить по секторам: гостиничный сервис, ресторанный сервис, анимационный сервис, туристический сервис. Результаты представить в таблице.

Задание 6.

Проанализировать на статью, опубликованную в журнале, размещенном на сайте РГУТИС, СГУ и других журналах, входящих в ВАК. Тематика статьи: гостиничный сервис, ресторанный сервис, анимационный сервис, туристический сервис. Результаты представить произвольно, основные данные: выходные данные, тематика, основная проблема, пути решения, методы исследования.

Задание 7.

Написание научной статьи по результатам, полученным в ходе практики. Изучить и проанализировать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт сервисных технологий. По результатам анализа написать научную статью озвучить ее на заключительной конференции.

Примерные темы для научной статьи

1. Разработка услуг и управление сервисом.
2. Анализ потребностей и тенденций в макросреде.
3. Покупательские ситуации на бизнес-рынке.
4. Основные факторы, определяющие потребительское поведение.
5. Эволюция поведения потребителей в процессе развития сервиса.
6. Управление взаимоотношениями с клиентами в процессе продаж.
7. Модель принятия потребительского решения.
8. Предпочупочная оценка вариантов выбора.
9. Факторы, влияющие на решение о покупке.
10. Влияние индивидуальных различий на потребительское поведение.
11. Влияние стиля жизни на потребительское поведение.
12. Характеристика потребительских ценностей и установок.
13. Влияние чувств потребителей на покупательское поведение.
14. Влияние внешней среды на потребительское поведение.
15. Гендерные роли в современной культуре и их влияния на потребительское поведение.
16. Влияние референтных групп на потребительское поведение.
17. Формирование потребительского мнения и изменение его.
18. Методы информирования потребителей о товарах и услугах.
19. Технология ведения деловой переписки.
20. Техника приема и переговоров с клиентами и партнерами.
21. Процедура соблюдения протокола и этикета в фирме.
22. Культура межличностного общения в бизнесе.
23. Роль бренда в организации продаж.

24. Методы создания устойчивого бренда.
25. Технология общения в процессе продаж.
26. Особенности продаж с учетом типа покупателя и продавца.
27. Организация рабочего места работника фирмы.
28. Организация работы с запросами клиентов.

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

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

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

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов.

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

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

4.2. Описание процедуры проведения промежуточной аттестации – дифференцированного зачета

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

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

Руководитель по практике:

– пишет отзыв о выполнении обучающимся плана практики;

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

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

– выставляет оценку за выполнение программы практики;

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