

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Галимов А.М.

«15» марта 2019 г.

**Рабочая программа производственной практики**

Сервисная практика

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

**43.03.01 СЕРВИС**

Направленность (профиль) образовательной программы  
Организация сервисной деятельности

Квалификация


Бакалавр

Форма обучения очная


Автор (ы) программы: доц. Гусарова В.Ю., ст. преп. Матасова А.К., доц. Никонова Т.В., доц. Веслогузова М.В., доц. Петрик Л.С.

Программа обсуждена (и утверждена) на заседании кафедры «14» марта 2019 года, протокол № 9.


Заведующий  
кафедрой

 / Петрик Л.С.  
«14» 03 2019 г.

Заведующий  
библиотекой

 /Зубкова Ю.О.  
«14» марта 2019 г.

Начальник учебного  
отдела

 /Гильмутдинова Р.И.  
«15» марта 2019 г.

Казань – 2019

# 1. ПРОХОЖДЕНИЕ ПРАКТИКИ НАПРАВЛЕНА НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

## РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ:

Планируемые результаты практики	Соотнесенные профессиональные стандарты	Формируемые компетенции
<p><b>Умения:</b> -применять методики поиска, сбора и обработки информации; - применять системный подход для решения поставленных задач.</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> -методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; - методикой системного подхода для решения поставленных задач.</p>	<p>33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.</p> <p>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации</p>	<p><b>УК-1</b> Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>
<p><b>Знания:</b> - принципов построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках; - правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации;</p> <p><b>Умения:</b> - организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнёрами и заинтересованными сторонами;</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> -навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении; - навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; - методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках.</p>	<p>постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p>	<p><b>УК-4</b>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>
<p><b>Знания:</b> -закономерностей и особенностей социально-исторического развития различных культур в этическом и</p>		<p><b>УК-5</b>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в</p>

<p>философском контексте; -методов взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами-представителями разных культур.</p> <p><b>Умения:</b> - понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> - владеет простейшими методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; - навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.</p>		<p>социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>
<p><b>Умения:</b> Умеет применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; Умеет разрабатывать систему клиентских отношений Умеет совершенствовать систему клиентских отношений;</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Владеет навыками использования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности. Владеет методикой разработки системы клиентских отношений. Владеет навыком обеспечения лояльности клиентов за счёт соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса</p>		<p><b>ПКУВ-1</b> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя</p>
<p><b>Умения:</b> Умеет применять современные технологии в различных видах сервисной деятельности; Умеет устанавливать деловые</p>		<p><b>ПКУВ-6</b> Способен к организации различных видов сервисной деятельности.</p>

<p>связи, соблюдая протокол деловых встреч и этикет с учётом национальных и корпоративных особенностей собеседников;</p> <p>Умеет осуществлять планирование и контроль процесса обслуживания;</p> <p><b>Навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <p>Разработка и обоснование положений предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами.</p> <p>Владеет первичным навыком установления деловых связей.</p> <p>Владеет навыками планирования и контроля процесса обслуживания.</p>		
--	--	--

## 2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Б2.В.01(П) Производственная практика (сервисная) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 2 Практика. В соответствии с учебным планом сервисная практика проводится на 2 курсе очной формы обучения. Вид промежуточной аттестации –зачет с оценкой.

## 3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ

Сервисная практика	Всего часов	Семестры							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Выполнение индивидуальных заданий практикантом					432				
Промежуточная аттестация (зачёт с оценкой)									
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>Часы</b>	<b>432</b>			<b>432</b>				
	<b>Зачетные единицы</b>	<b>12</b>			<b>12</b>				

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Содержание раздела	Всего часов
1	Получение индивидуального задания на практику, ознакомление с техникой безопасности, с направлениями деятельности организации – базы практики, с правилами внутреннего распорядка. Инструктаж по поиску информации в соответствии с целями и задачами практики на предприятии сферы сервиса.	36
2	Изучение и анализ деятельности предприятия сферы сервиса. Выполнение поиска необходимой информации, её критический анализ и обобщение результатов анализа для решения поставленной задачи,	180

	использование системного подхода для решения поставленных задач. Выбор стиля общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в зависимости от цели и условий партнерства, адаптация речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия, ведение деловой переписки на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.	
3	<p>Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.</p> <p>Участствует в разработке и совершенствовании системы клиентских отношений.</p> <p>Знает правила делового этикета, основы межличностного и делового общения, переговоров, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций;</p> <p>Устанавливает деловые связи, соблюдая протокол деловых встреч и этикет с учётом национальных и корпоративных особенностей собеседников;</p> <p>Применяет сервисные технологии.</p> <p>Устанавливает деловые связи.</p> <p>Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания.</p> <p>Выполнение индивидуального задания. Формулировка выводов по итогам прохождения практики.</p> <p>Разработка и обоснование положений предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами.</p>	180
4	Оформление отчета по практике и представление его на проверку руководителю практикой от кафедры.	36

Формы и содержание отчетных документов по практике

Формами отчетности практики являются следующие документы:

- индивидуальное задание (см. Приложение 1);
- дневник прохождения практики (см. Приложение 2);
- отчет, включает в себя главы индивидуального задания в соответствии с типом практики (титульный лист отчёта см. Приложение 5);

*К отчёту прилагаются следующие документы:*

- договор или гарантийное письмо;
- отзыв руководителя от предприятия (учреждения), в котором студент проходил практику (см. Приложение 3);
- отзыв руководителя практики от Академии (см. Приложение 4);
- протокол защиты отчета о прохождении практики (см. Приложение 6);
- оформление студента на практику (Приложение 7).

Отчет по сервисной практике должен содержать следующую информацию:

Введение (актуальность, цель, задачи, объект, предмет).

Основная часть.

Характеристика основных направлений деятельности организации сервиса, перечень услуг и продуктов, их содержание.

Общие выводы о деятельности организации сервиса: история организации, организационная структура, система управления; материальная база (техническое

оснащение, средства оргтехники); основные направления в деятельности организации, перечень услуг и продуктов, их содержание.

Описание применённых клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.

Разработка и совершенствование системы клиентских отношений.

Описание применённых сервисных технологий, установленных деловых связей. Планирование и контроль процесса обслуживания на предприятии сервиса.

Выполнение производственных заданий и обязанностей, возложенных на студента руководителем практики от предприятия в соответствии с компетенциями учебного плана). Выполнение индивидуального задания по практике.

Подбор материалов для проведения аналитических исследований статистики, интерпретация полученных данных.

Заключение.

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
<b>УК-1</b> Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	33.008- В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	<b>УК-1.1</b> Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач	<b>Умения:</b> -применять методики поиска, сбора и обработки информации; - применять системный подход для решения поставленных задач. <b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> -методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; - методикой системного подхода для решения поставленных задач.
<b>УК-4</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	33.008- В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	<b>УК 4.1</b> Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия, ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации	<b>Умения:</b> -применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках - организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнёрами и заинтересованными сторонами; <b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> -навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в

		и иностранном(ых) языке(ах) с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.	профессиональном общении; - навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках; - методикой составления суждения в межличностном деловом общении на русском и иностранном языках
<b>УК-5</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	33.008- В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	<b>УК 5.1</b> Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных.	<b>Умения:</b> - понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах. <b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> - владеет простейшими методами адекватного восприятия межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; - навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.
<b>ПКУВ-1</b> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя	33.008- В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами  40.053-В/01.6 организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителям	<b>ПКУВ-1.1.</b> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<b>Знания:</b> Знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; <b>Умения:</b> Умеет применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; <b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Владеет навыками использования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.
		<b>ПКУВ-1.2.</b> Участвует в разработке системы клиентских отношений	<b>Умения:</b> Умеет разрабатывать систему клиентских отношений; <b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Владеет методикой разработки системы клиентских отношений

	и	<b>ПКУВ-1.3.</b> Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений	<b>Умения:</b> Умеет совершенствовать систему клиентских отношений; <b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Владеет навыками совершенствовании системы клиентских отношений.
<b>ПКУВ-6</b> Способен к организации различных видов сервисной деятельности.	40.053-В/01.6 организация процессов анализа требований к постпродажно му обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями и	<b>ПКУВ-6.1.</b> Применяет сервисные технологии	<b>Умения:</b> Умеет применять современные технологии в различных видах сервисной деятельности; <b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Разработка и обоснование положений предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами
		<b>ПКУВ-6.2.</b> Устанавливает деловые связи	<b>Умения:</b> Умеет устанавливать деловые связи, соблюдая протокол деловых встреч и этикет с учётом национальных и корпоративных особенностей собеседников; <b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Владеет первичным навыком установления деловых связей .
		<b>ПКУВ-6.3</b> Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	<b>Знания:</b> Знает технологию процесса обслуживания; <b>Умения:</b> Умеет осуществлять планирование и контроль процесса обслуживания; <b>Навыки и/или опыт деятельности:</b> Владеет навыками планирования и контроля процесса обслуживания

#### Типовые контрольные задания для контроля.

#### *Фонд оценочных средств для оценки уровня умений и навыков обучающихся после прохождения практик.*

Для проверки умений и навыков, приобретенных обучающимися во время прохождения практики, может быть использована методика кейсов, или одна из моделей оценки компетенций:



• STAR: оценка сформированности компетенций осуществляется по следующим направлениям: Situation (Ситуация) – Task (Задача) – Action (Предпринятые действия) – Result (Результат).

• PARL: оценка сформированности компетенций осуществляется по следующим направлениям: Ситуация/Проблема(Problem) – Поведение/Действие(Action) – (Result), Научился – Learned, Применил – Applied.

При использовании данной модели, руководитель практики от вуза, задает студенту вопросы на оценку сформированности компетенции, а студент должен описать ситуацию и ее решение по одному из вышеуказанных алгоритмов.

### Оценочные средства, используемые при защите отчета по практике.

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Описание задания	Критерии оценки правильности решения кейса (задания)
<p><b>УК-1</b> Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p><b>УК-1.1</b> Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>Охарактеризуйте использованные вами методики поиска, сбора и обработки информации; методики системного подхода для решения поставленных задач при проведении исследований в сфере сервиса, использованные в процессе прохождения практики. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.</p>	<p>В ответе студент должен четко назвать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конкретную ситуацию, которая произошла с ним во время прохождения практики;</li> <li>- решаемую задачу;</li> <li>- предпринятые им действия;</li> <li>- результат своих действий.</li> </ul> <p>Оценивается то, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- были выбраны варианты поиска необходимой информации;</li> <li>- насколько обоснованно и корректно была проанализирована информация, какие виды информации были использованы, как оценивалась достоверность информации, как были сформулированы выводы по результатам исследования.</li> </ul>

<p><b>УК-4</b>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p><b>УК 4.1</b> Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)в зависимости от цели и условий партнерства, адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия, ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем.</p>	<p>Каким образом вы учитывали необходимость выбора стиля общения при осуществлении деловых коммуникаций. В каких ситуациях вам пришлось применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.</p>
<p><b>УК-5</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p><b>УК 5.1</b>Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения, придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных.</p>	<p>Опишите ситуации применения вами навыков исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.</p>

<p><b>ПКУВ-1</b>Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя</p>	<p><b>ПКУВ-1.1.</b> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p>Опишите, каким образом вы применяли клиентоориентированные технологии на практике.</p>
	<p><b>ПКУВ-1.2.</b> Участвует в разработке системы клиентских отношений</p>	<p>Опишите функции, когда перед вами была поставлена задача разработки системы клиентских отношений. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.</p>
	<p><b>ПКУВ-1.3.</b> Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</p>	<p>Опишите функции, когда перед вами была поставлена задача совершенствования системы клиентских отношений и обеспечения лояльности клиентов за счёт соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий?</p>
<p><b>ПКУВ-6.</b> Способен к организации различных видов сервисной деятельности</p>	<p><b>ПКУВ-6.1.</b> Применяет сервисные технологии</p>	<p>Опишите какие сервисные технологии вы применяли, как осуществлялась разработка и обоснование</p>

		положений предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениям и с клиентами.и каким был результат действий.	
	<b>ПКУВ-6.2.</b> Устанавливает деловые связи	Опишите каким образом вы устанавливали деловые связи при реализации сервисной деятельности, соблюдая протокол деловых встреч и этикет с учётом национальных и корпоративных особенностей собеседников на базе практики.	
	<b>ПКУВ-6.3</b> Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	Опишите как вы осуществляли планирование и контроль процесса обслуживания на базе практики.	

### **Этапы оценивания компетенций, показатели и критерии оценивания сервисной практики**

Этапы	Форма текущего контроля	Средства текущего контроля	Проверяемые компетенции
Этап 1	Отчет.	Индивидуальное задание. Дневник практики. Отзыв руководителя от базы практики.	УК-1; УК-4; УК-5; ПКУВ-1; ПКУВ-6
Этап 2	Защита отчета.	Отчет о прохождении практики. Вопросы для защиты практики.	УК-1; УК-4; УК-5; ПКУВ-1; ПКУВ-6

*Заполненное индивидуальное задание на практику.*

В индивидуальном задании ставится цель работы – практики в соответствующей организации сервиса. Перечисляются задачи, которые необходимо решить для достижения поставленной цели практики.

### *Дневник практики студента*

Дневник практики должен заполняться студентом каждый день, отображая функциональные обязанности, которые студент выполнял в сервисной организации. Руководитель практики от организации визирует индивидуальное задание, записи студента в дневнике практики и пишет отзыв о прохождении практики.

### *Письменный отчет.*

При прохождении сервисной практики оценка результатов проводится руководителем от базы практики, оценка отражается в дневнике о прохождении практики.

Итоговая оценка выставляется из следующего расчета:

### ***Шкала рейтинговой оценки прохождения сервисной практики руководителя от предприятия***

<b>Критерии оценки</b>	<b>Рейтинговый балл</b>	<b>Оценка руководителя</b>
Качество выполнения задач согласно индивидуальному плану	до 15	
Качество выполнения профессиональных задач, порученных студенту в момент порождения практики	до 15	
Соблюдение трудовой дисциплины	до 5	
<b>Итого</b>	<b>до 35</b>	

<b>Критерии оценки</b>	<b>Рейтинговый балл</b>	<b>Оценка руководителя</b>
<i>Качество выполнения задач согласно индивидуальному плану:</i>	До 15	
-задачи выполнены не качественно согласно индивидуальному плану;	0-5	
-задачи частично выполнены качественно, допущены ошибки;	6-10	
- задачи выполнены качественно согласно индивидуальному плану.	11-15	
<i>Качество выполнения профессиональных задач, порученных студенту в момент порождения практики:</i>	до 15	
- профессиональные задачи выполнены не качественно;	0-5	
-профессиональные задачи частично выполнены качественно;	6-10	
- профессиональные задачи полностью выполнены качественно.	11-15	
<i>Соблюдение трудовой дисциплины:</i>	до 5	
-трудовая дисциплина не соблюдена;	0-1	
- трудовая дисциплина соблюдена частично;	2-3	
- трудовая дисциплина соблюдена полностью.	4-5	
<b>Итого</b>	<b>до 35</b>	

### ***Шкала рейтинговой оценки прохождения сервисной практики руководителя от Академии***

<b>Критерии оценки</b>	<b>Рейтинговый балл</b>	<b>Оценка руководителя</b>
Соответствие отчета индивидуальному заданию:	до 9	

Качество оформления	до 2	
Своевременность предоставления	до 2	
Соответствие представленных документов программе практики	до 2	
<b>Итого</b>	<b>до 15</b>	

Критерии оценки	Рейтинговый балл	Оценка руководителя
<i>Соответствие отчета индивидуальному заданию:</i> -вопросы индивидуального задания не раскрыты; -вопросы индивидуального задания раскрыты частично, допущены логические ошибки; -вопросы индивидуального задания раскрыты полностью, имеются несущественные неточности в изложении.	до 9 0-2 3-5 6-9	
<i>Качество оформления:</i> -отчет не соответствует требованиям; -в отчете имеются существенные ошибки оформления; -выполнены требования по оформлению полностью.	до 2 0 1 2	
<i>Своевременность предоставления:</i> -отчет предоставлен с нарушением сроков; -отчет предоставлен своевременно.	до 2 0-1 2	
<i>Соответствие представленных документов программе практики:</i> -документы не соответствуют требованиям; -документы частично соответствуют требованиям; -документы полностью соответствуют требованиям.	до 2 0 1 2	
<b>Итого</b>	<b>до 15</b>	

Защита практики предусматривает оценку работы студента, проверку полученных практических умений, умение доносить свою мысль, развитость творческого мышления, умение синтезировать полученные сведения и опыт, применять их, в том числе для создания научных материалов.

Оценка на защите практики выставляется в ведомость и в зачётную книжку студента.

По результатам защиты отчета о прохождении практики оформляется протокол, отражающий рейтинговую комплексную оценку (Приложение 6).

***Рейтинговая комплексная оценка защиты отчета о прохождении сервисной практики***

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтинговый балл	Набранное количество баллов
<b>Оценка работы обучающегося в период прохождения практики, согласно дневнику прохождения практики</b>	<b>до 35</b>	
<b>Оценка отчета о прохождении практики согласно отзыва руководителя от ВУЗа</b>	<b>до 15</b>	
<b>Ответы на зачете по защите отчета по практике:</b>	<b>до 50</b>	
- ответ на поставленный вопрос отсутствует.	0	

Обучающийся демонстрирует полное непонимание проблемы		
- дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы профессиональные термины. Обучающийся демонстрирует поверхностное понимание проблемы.	от 1 до 15	
- дан полный ответ на поставленные вопросы, однако обучающийся затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются профессиональные термины.	от 16 до 34	
- дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Обучающийся демонстрирует глубокое понимание проблемы.	от 35 до 50	
<b>ИТОГО БАЛЛОВ</b>	<b>До 100</b>	

Зачет по сервисной практике получают студенты, набравшие в соответствии с рейтинговой системой оценки баллы в пределах от 51 до 100 баллов.

При промежуточной аттестации **на зачете** по защите отчета о прохождении сервисной практики для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода (см. табл.).

***Шкала перевода оценки из стобалльной рейтинговой оценки в традиционную оценку***

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированной компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий
66 – 84	Хорошо	Средний
85 – 100	Отлично	Высокий

Примеры практических заданий:

1. Выделите и опишите факторы, являющиеся причиной создания новых услуг
2. Опишите процесс разработка новых товаров и услуг. Какие существуют инструменты для разработки услуги.
3. Какие существуют типологии клиентов и параметры их поведения.
4. Как опознать тип клиента и приемы воздействия на них.
5. Раскройте процесс личной продажи: особенности сервисной коммуникации.
6. Опишите методы, которые способствуют сближению, установлению контактов с потребителем.
7. Раскройте психологические приемы, используемые в процессе завершения личной продажи.
8. Раскройте понятие о жалобах и о конфликте при обслуживании клиента. Каковы исходы конфликтов.
9. Раскройте способы разрешения конфликтов в процессе обслуживании клиентов.
10. Раскройте единство этики и психологии в сфере сервиса.
11. Раскройте метод измерения качества обслуживания (метод «Тайного покупателя»).
12. Раскройте метод измерения качества обслуживания (методики «SERVQUAL»).

13. Раскройте технологии формирования положительного имиджа предприятия сервиса.
14. Какие показатели работы сервисного предприятия могут определить его конкурентоспособность?
15. Раскройте технологии анализа конкурентных преимуществ сервисных предприятий.

## **Методические указания для обучающихся по прохождению сервисной практики**

### **Рекомендации по прохождению сервисной практики**

При прохождении сервисной практики студент должен ориентироваться на задачи прохождения практики, а именно формирование умений и навыков, необходимых для будущей профессиональной деятельности.

Текст отчета выполняется Шрифтом Times New Roman, 14.

Отчет предоставляется в печатном виде в течение 3 дней с момента завершения практики на кафедру сервиса и туризма, где он передается на проверку руководителю практики. Отчёт рецензируется руководителем практики от кафедры, который принимает решение о допуске студента к защите отчета по преддипломной практике.

По результатам защиты отчета ставится дифференцированная оценка, учитывающаяся при подведении итогов общей успеваемости студентов.

При выставлении итоговой оценки по практике учитываются оценка руководителя от предприятия за работу студента во время прохождения сервисной практики, содержащаяся в дневнике по практике и характеристика с места прохождения практики, подписанная руководителем практики от организации сервиса и заверенная печатью организации.

Оценка за отчет по практике, отражает полноту содержания и качество его выполнения, соответствие содержание отчета программе практики и индивидуальному заданию.

### **Рекомендации по работе с литературой**

Работа с литературой является основным методом самостоятельного овладения знаниями. Это сложный процесс, требующий выработки определенных навыков, поэтому студенту нужно обязательно научиться работать с книгой, статьями и иными источниками.

Осмысление литературы требует системного подхода к освоению материала. В работе с литературой системный подход предусматривает не только тщательное (иногда многократное) чтение текста и изучение специальной литературы, но и обращение к дополнительным источникам – справочникам, энциклопедиям, словарям. Эти источники – важное подспорье в самостоятельной работе студента, поскольку глубокое изучение именно их материалов позволит студенту уверенно «распознавать», а затем самостоятельно оперировать теоретическими категориями и понятиями, следовательно, освоить новейшую научную терминологию.

Выбор литературы для изучения делается обычно по предварительному списку литературы, который выдал руководитель, либо путем самостоятельного отбора материалов. После этого непосредственно начинается изучение материала, изложенного в источнике.

Наиболее надежный способ собрать нужный материал – составить план или конспект. Конспект, план-конспект – это последовательная фиксация отобранной и



обдуманной в процессе чтения информации.

При изучении литературы особое внимание следует обращать на новые термины и понятия. Понимание сущности и значения терминов способствует формированию способности логического мышления, приучает мыслить абстракциями, что важно при усвоении материала. Поэтому при изучении источников следует активно использовать универсальные и специализированные энциклопедии, словари, иную справочную литературу.

Вся рекомендуемая для изучения темы литература подразделяется на основную и дополнительную. К основной литературе относятся источники, необходимые для полного и твердого усвоения учебного материала (учебники и учебные пособия). Необходимость изучения дополнительной литературы диктуется прежде всего тем, что в учебной литературе (учебниках) зачастую остаются неосвещенными современные проблемы, а также не находят отражение новые документы, события, явления, научные открытия последних лет. Поэтому дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения программного материала.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для прохождения сервисной практики**

### **Перечень основной и дополнительной учебной литературы.**

#### **Основная литература**

1. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для академического бакалавриата / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 423 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06221-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/441239> (дата обращения: 10.03.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для академического бакалавриата / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 407 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06223-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/441838> (дата обращения: 10.03.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Введение в специальность. История сервиса: учебное пособие / [Авт. колл. Д.А.Аманжолова, В.Э.Багдасарян, В.Н.Горлов и др.]. — М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009.- 384 с. — Текст : непосредственный.
4. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. А. Восколович. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 410 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-08762-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437360> (дата обращения: 10.03.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Иванова, Н.С. Организация обслуживания. Электронное учебное пособие : учебное пособие / Н.С. Иванова. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 140 с. — ISBN 978-5-94048-047-1. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/63890> (дата обращения: 10.03.2019). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность [Текст] : учебное пособие / Под общ. ред. проф. Ю.М. Краковского. - Ростов н/Д : ИЦ МарТ: Феникс, 2010. - 254 с. – Текст : непосредственный.

#### **Дополнительная литература**

1. Асанова, И.М. Организация культурно-досуговой деятельности [Текст]: учебник / И. М. Асанова, М. О. Дерябина, В. В. Игнатьева. - М.: ИЦ "Академия", 2013. - 192 с. – Текст : непосредственный.
2. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437462> (дата обращения: 10.03.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и ресторанах [Текст]: учебное пособие / А. В. Сорокина. – М.: Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. - 304 с. – Текст : непосредственный.

#### **7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для прохождения практики**

1. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL:<http://elibrary.ru> (дата обращения 10.03.2019). – Режим доступа: для зарегистр. пользователей. – Текст : электронный.
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005 – URL: <http://window.edu.ru> (дата обращения 10.03.2019). – Текст: электронный.
3. Лань : Электронно-библиотечная система : сайт. – Санкт-Петербург, 2011 – . – URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 10.03.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Министерство по делам молодежи, спорту и туризму РТ : официальный сайт. – Казань. – URL: (дата обращения 10.03.2019). – Текст: электронный.
5. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма : сайт. – Казань : ПГАФКСиТ, 2013 – . – URL: <https://www.sportacadem.ru> (дата обращения 10.03.2019). – Текст электронный.
6. Справочно-правовая система Консультант+ : сайт. – Москва, 1992 – . – URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 10.03.2019).
7. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – . – URL: <http://statistika.ru> (дата обращения 10.03.2019). – Текст: электронный.
8. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999 – . – URL: <http://www.gks.ru> (дата обращения 10.03.2019). – Текст: электронный.
9. Юрайт : Электронно-библиотечная система : сайт. – Москва, 2013 – . – URL: <https://urait.ru> (дата обращения 10.03.2019). – Текст: электронный.

#### **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ БАЗЫ ПРАКТИКИ**

Рабочее место, которое определило предприятие студенту на время прохождения практики должно соответствовать нормам и требованиям СНиП 23-05-95.

Рабочее место оснащается техническими средствами (при необходимости), расходными материалами, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, оргтехникой.

Для организации самостоятельной работы студента предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки, расположенные по адресу 420010, Республика Татарстан (Татарстан), г. Казань, Деревня Универсиады, д. 35.:

Библиотека (абонемент). Персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к

Интернет, МФУ Xerox Phaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP.

Электронный читальный зал. Интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ Xerox Phaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам. Читальный зал. Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

Организация (база практики) обеспечивает прохождение производственной практики для инвалидов и лиц с ОВЗ в соответствии с п. 4.3.5 ФГОС ВО.

**ФГБОУ ВО «Поволжская государственная академия физической культуры спорта и туризма»**

Кафедра сервиса и туризма

43.03.01 Сервис

**Индивидуальное задание  
на прохождение сервисной практики**

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. группа)

Место \_\_\_\_\_

№ п/п	Вопросы, подлежащие изучению	Подпись руководителя от базы практики
1.		
2.		
3.		
4.		

Руководитель практики  
от ФГБОУ ВО «Поволжская ГАФКСиТ»  
Ф.И.О.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Ознакомлен \_\_\_\_\_

(ФИО студента), подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ФГБОУ ВО «Поволжская государственная академия физической культуры спорта и туризма»**

Кафедра сервиса и туризма

43.03.01 Сервис

**Дневник  
прохождения сервисной практики**

\_\_\_\_\_ ФИО, группа

Число и месяц	Краткое содержание	Подпись руководителя

Руководитель от базы практики

должность \_\_\_\_\_ ФИО,

подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Итоговая оценка \_\_\_\_\_ баллов.

Ознакомлен \_\_\_\_\_

(ФИО студента), подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Отзыв**

**руководителя сервисной практики от организации**

Обучающийся \_ФИО\_ Группа \_\_\_\_\_ за время прохождения ознакомительной практики с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ полностью выполнил(а) индивидуальное задание.

При этом (краткий отзыв)

---



---



---



---



---

Освоил компетенции: УК-1; УК-4; УК-5; ПКУВ-1; ПКУВ-6

**УК-1**Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

**УК-4**Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

**УК-5**Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

**ПКУВ-1** Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учётом требований потребителя;

**ПКУВ-6** Способен к организации различных видов сервисной деятельности

<b>КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ</b>	<b>Рейтинговый балл</b>	<b>Оценка руководителя</b>
<b>По результатам отзыва руководителя от базы практики</b>		
Качество выполнения задач согласно индивидуальному плану	До 15	
Качество выполнения профессиональных задач, порученных обучающемуся в момент прохождения практики	До 15	
Соблюдение трудовой дисциплины	До 5	
<b>ИТОГО</b>	<b>До 35</b>	

**Руководитель от организации** \_\_\_\_\_

должность \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

(дата выдачи)

Ознакомлен \_\_\_\_\_

(ФИО студента), подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ  
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ОТ КАФЕДРЫ**

**О прохождении сервисной практики**

На отчет о прохождении практики обучающегося(ейся) гр. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

База

практики: \_\_\_\_\_

**Рейтинговая комплексная оценка отчета о прохождении практики**

<b>КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ</b>	<b>Рейтингов ый балл</b>	<b>Оценка руководите ля</b>
Соответствие отчета индивидуальному заданию	до 9	
Качество оформления	до 2	
Своевременность предоставления	до 2	
Соответствие представленных документов программе практики	до 2	
<b>Итого</b>	<b>до 15</b>	

**Руководитель от Академии** \_\_\_\_\_

подпись

(фамилия, имя, отчество)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.  
(дата выдачи)

Ознакомлен \_\_\_\_\_

(ФИО студента), подпись

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

**Кафедра сервиса и туризма**

**ОТЧЕТ**

**о прохождении сервисной практики**

Выполнил	_____	И.И.Иванов
	(подпись)	
Группа		9331
Направление подготовки		43.03.01 Сервис
Отчет защищен с оценкой	_____	
Место (организация) практики:		ООО «Сервис», 420017, г.Казань, ул.Петербургская, 5
Отчет проверил: Руководитель ООО «Сервис»	_____	В.В.Петров
	(подпись)	
Руководитель от Поволжской ГАФКСиТ К.Э.Н., доц.	_____	И.И.Сидоров
	(подпись)	

Казань 20\_\_



**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ  
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА**

**Кафедра сервиса и туризма**

**ПРОТОКОЛ**

**защиты отчета о прохождении сервисной практики**

\_\_\_\_\_ гр. \_\_\_\_\_ направление \_\_\_\_\_  
*Ф.И.О.*

Рейтинговая комплексная оценка защиты отчета о прохождении практики

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтинговый балл	Набранное количество баллов
<b>Оценка работы обучающегося в период прохождения практики, согласно дневнику прохождения практики</b>	<b>до 35</b>	
<b>Оценка отчета о прохождении практики согласно отзыва руководителя от ВУЗа</b>	<b>до 15</b>	
<b>Ответы на зачете по защите отчета по практике:</b>	<b>до 50</b>	
<b>ИТОГО БАЛЛОВ</b>	<b>До 100</b>	

Руководитель практики от ВУЗа \_\_\_\_\_ ФИО  
*подпись*

*уч.ст., звание*

Ознакомлен \_\_\_\_\_  
(ФИО студента), подпись  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## ОФОРМЛЕНИЕ СТУДЕНТА НА ПРАКТИКУ

Приказ о направлении на практику № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Срок практики с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Место прохождения практики \_\_\_\_\_  
(город, полное наименование предприятия)

---

Руководитель практики от кафедры:

### Инструктаж по технике безопасности:

- вводный \_\_\_\_\_

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

- первичный в организации (предприятии, учреждении)

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

- повторный, связанный с переменной рабочего места

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Прибыл в организацию (предприятие) «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Выбыл из организации (предприятия) «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель практики от организации (предприятия, учреждения)

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)

**Рабочая программа практики разработана в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 сервис 2019 года приема.**

**Автор (ы):**

доц. Гусарова В.Ю. \_\_\_\_\_

ст.преп. Матасова А.К. \_\_\_\_\_

доц. Никонова Т.В. \_\_\_\_\_

доц.Веслогузова М.В. \_\_\_\_\_

доц. Л.С. Петрик \_\_\_\_\_

**(подпись)**