

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Павлова А.В.

« 25 » 04 2021 г.

Рабочая программа учебной практики

Ознакомительная практика

**основной 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. Никонова Т.В., ст.преп. Матасова А.К., доц.
Веслогузова М.В., доц. Л.С. Петрик, доц. Гусарова В.Ю.

Программа обсуждена (и утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021
года Протокол № 8.


Заведующий
кафедрой


Веслогузова М.В.
« 25 » 03 2021 г.

Заведующий
библиотекой


Зубкова Ю.О.
« 25 » 03 2021 г.

Начальник учебного
отдела


Гильмутдинова Р.И.
« 25 » 04 2021 г.

Казань – 2021

1. ПРОХОЖДЕНИЕ ПРАКТИКИ НАПРАВЛЕНА НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ:

Планируемые результаты практики	Соотнесенные профессиональные стандарты	Формируемые компетенции
<p>Умения: - осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: -методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации в профессиональной деятельности;</p>	<p>33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н.</p>	<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>
<p>Умения: -анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов, устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски;</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: -Подготовки прогнозов, перспективных и текущих планов.</p>	<p>40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.</p>	<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>
<p>Умения: - применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: - простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде, разрешение проблемных ситуаций заинтересованных сторон.</p>	<p>31 октября 2014г №864н.</p>	<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>
<p>Умения: -применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках с учетом характеристик постоянных клиентов.</p>		<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и</p>

<p>Навыки и/или опыт деятельности: - навык деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках;</p>		иностранном(ых) языке(ах)
<p>Умения: - понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах для обеспечения лояльности клиентов за счёт соблюдения деловой этики. -соблюдает протокол деловых встреч и этикет с учётом национальных и корпоративных особенностей собеседников.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: этическом и философском контекстах; - навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.</p>		<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>
<p>Умения: - использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: -планирования собственного времени в профессиональной деятельности</p>		<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>
<p>Умения: - использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: - способность к организации своей жизни в соответствии с социально-значимыми представлениями о здоровом образе жизни;</p>		<p>УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>
<p>Умения: -планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ.</p>		<p>УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении</p>

<p>Навыки и/или опыт деятельности: - оказания первой доврачебной помощи пострадавшим</p>		<p>чрезвычайных ситуаций</p>
<p>Умения: -определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. -Умеет осуществлять поиск и внедрять технологические новации и современные программные продукты в профессиональную сервисную деятельность. -Умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса, телекоммуникационные технологии для эффективного решения поставленных задач..</p>		<p>ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;</p>
<p>Навыки и/или опыт деятельности: -Владеет навыками определения потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. -Владеет навыками осуществления поиска, разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий. - Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса.</p>		
<p>Умения: -Умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса. -Умеет осуществлять планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса. -Умеет осуществлять координацию и контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p>		<p>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;</p>

<p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеет навыками определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса. - Владеет навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса. - Владеет навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса. 		
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Умеет организовать оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей. - Умеет внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами. - Умеет обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством. <p>Навыки и/или опыт деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Владеет навыками организации проведения сравнительного анализа качества оказания услуг и сервиса. - Владеет навыками внедрения основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000. - Владеет навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством 		<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p>
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Умеет осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. - Умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе 		<p>ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;</p>

<p>он-лайн. -Умеет осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: - Владеет навыками осуществления маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов. - Владеет навыками организации мероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-технологий. -Владеет навыками организации выставок, ярмарок и других мероприятий по продвижению услуг, в том числе в сети Интернет.</p>		
<p>Умения: -Умеет рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности. -Умеет экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности. -Оценивать экономическую эффективность сервисной деятельности</p> <p>Навыки и/или опыт деятельности: -Владеет навыками расчёта, оценивания и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности. -Владеет навыками экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности и нести за них ответственность. -Владеть навыком оценки материальных ресурсов с целью</p>		<p>ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;</p>

<p>обеспечения их экономической эффективности</p>		
<p>Умения: -Умеет осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области. -соблюдение законов и нормативных актов по работе с персональной информацией, обеспечивает соблюдение коммерческой тайны. -формировать документы в соответствии с нормативными требованиями. Навыки и/или опыт деятельности: -Владеет способностью применять нормативно-правовую документацию. - Соблюдает законы РФ о предоставлении услуг. Владеет навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями. - Владеет навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями.</p>		<p>ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;</p>
<p>Умения: -Соблюдает требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. -Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. Навыки и/или опыт деятельности: -Владеет навыками соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. - Владеет навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ</p>		<p>ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Б2.О.01(У) Учебная практика (ознакомительная практика) относится к Блоку 2. Практика. Обязательная часть образовательной программы. В соответствии с учебным

планом практика проходит на 1 курсе по очной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

4. ОБЪЁМ ПРАКТИКИ:

Ознакомительная практика		Всего часов	Семестры									
			1	2	3	4	5	6	7	8		
Выполнение индивидуальных заданий практикантом												
Промежуточная аттестация (зачёт с оценкой)												
Общая трудоемкость	Часы	108		108								
	Зачетные единицы	3		3								

3. 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.	14
2	Изучение и анализ деятельности предприятия сферы сервиса. Закрепление навыков сбора и обработки данных деятельности предприятия сервиса. Выполнение заданий и обязанностей, возложенных на практиканта руководителем практики от предприятия в соответствии с компетенциями учебного плана).	30
3	Наблюдение, сбор информации. Анализ полученной информации. Систематизация информации. Выполнение индивидуального задания. Формулировка выводов по итогам прохождения практики.	34
4	Оформление отчета по практике и представление его на проверку руководителю практикой от кафедры.	30

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 практике должен содержать следующую информацию:

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

Основная часть.

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.

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Компетенция	Трудовые функции (при наличии)	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	40.053- В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношений с потребителями и продукцией.	УК-1.1 Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи, использует системный подход для решения поставленных задач	Умения: - осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников; Навыки и/или опыт деятельности: -методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации в профессиональной деятельности;
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	40.053- В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношений с потребителями и продукцией.	УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.	Умения; - анализировать альтернативные варианты для достижения намеченных результатов, устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски; Навыки и/или опыт деятельности: -Подготовки прогнозов, перспективных и текущих планов.
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	33.008- В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	УК.3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели,	Умения: - применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды.

		анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.	Навыки и/или опыт деятельности: - простейшими методами и приемами социального взаимодействия и работы в команде, разрешение проблемных ситуаций заинтересованных сторон.
УК-4 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	УК 4.1 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.	Умения: -применять на практике деловую коммуникацию в устной и письменной формах, методы и навыки делового общения на русском и иностранном языках с учетом характеристик постоянных клиентов. Навыки и/или опыт деятельности: - навыками деловых коммуникаций в устной и письменной форме на русском и иностранном языках;
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	33.008- В/02.6 Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами 40.053- В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному	УК 5.1 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	Умения: - понимать и воспринимать разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах для обеспечения лояльности клиентов за счёт соблюдения деловой этики. -соблюдает протокол деловых встреч и этикет с учётом национальных и корпоративных особенностей собеседников. Навыки и/или опыт деятельности: этическом и философском

	обслуживанию и сервису и управление взаимоотношений с потребителями и продукции.	недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных.	контекстах; - навыками общения в мире культурного многообразия с использованием этических норм поведения.
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	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 взаимоотношений с потребителями и продукции.	УК 6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста.	Умения: - использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения. Навыки и/или опыт деятельности: - планирования собственного времени в профессиональной деятельности
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности и для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности		УК 7.1 Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации полноценной социальной и профессиональной деятельности.	Умения: - организовывать режим времени, приводящий к здоровому образу жизни; Навыки и/или опыт деятельности: - способностью к организации своей жизни в соответствии с социально-значимыми представлениями о здоровом образе жизни;
УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при	40.053- В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию	УК 8.1 Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по	Умения: - планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других

возникновении чрезвычайных ситуаций	ю и сервису и управление взаимоотношений с потребителям и продукции.	предотвращению чрезвычайных ситуаций; разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения	неотложных работ. Навыки и/или опыт деятельности: - навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим
ОПК-1Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;	40.053- В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношений с потребителям и продукции.	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Умения: Умеет определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками определения потребности 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 организации	Умения: Умеет осуществлять поиск и внедрять технологические новации и современные программные продукты в профессиональную сервисную деятельность Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками осуществления поиска, разработки и обоснования предложений по внедрению перспективных технологий.
		ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические инновации и современное программное обеспечение сервисной деятельности организации.	Умения: Умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса, телекоммуникационные технологии для эффективного решения поставленных задач.. Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса..

<p>ОПК-2Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;</p>	<p>33.008-В/ 01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) предприятия питания</p>	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p>	<p>Умения: Умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p>
		<p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p>	<p>Умения: Умеет осуществлять планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.</p>
		<p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервисаили других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p>	<p>Умения: Умеет осуществлять координацию и контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.</p>

<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p>	<p>В/02.6 Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий</p>	<p>Умения: Умеет организовать оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей. Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками организации проведения сравнительного анализа качества оказания услуг и сервиса</p>
		<p>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международным и национальным стандартами</p>	<p>Умения: Умеет внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами. Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками внедрения основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.</p>
		<p>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>	<p>Умения: Умеет обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством. Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.</p>
<p>ОПК-4Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;</p>	<p>40.053- В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношений с потребителями и продукции.</p>	<p>ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей, конкурентов</p>	<p>Умения: Умеет осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками осуществления маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов.</p>

		<p>ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.</p>	<p>Умения: Умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн. Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками организации мероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-технологий.</p>
		<p>ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг</p>	<p>Умения: Умеет осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет. Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками организации выставок, ярмарок и других мероприятий по продвижению услуг, в том числе в сети Интернет.</p>
<p>ОПК-5Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;</p>	<p>40.053- В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношений с потребителями и продукции.</p>	<p>ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса</p>	<p>Умения: Умеет рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности. Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками расчёта, оценивания и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности</p>

		ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения.	Умения: Умеет экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности и нести за них ответственность.
		ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности	Умения: Оценивать экономическую эффективность сервисной деятельности Навыки и/или опыт деятельности: Владеть навыком оценки материальных ресурсов с целью обеспечения их экономической эффективности
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;	40.053- В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношений с потребителями и продукцией.	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области	Умения: Умеет осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области. Навыки и/или опыт деятельности: Владеет способностью применять нормативно-правовую документацию.
		ОПК-6.2. Соблюдает законодательство РФ о предоставлении услуг	Умения: соблюдение законов и нормативных актов по работе с персональной информацией, обеспечивает соблюдение коммерческой тайны. Навыки и/или опыт деятельности: Соблюдает законы РФ о предоставлении услуг.

		ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.	Умения: формировать документы в соответствии с нормативными требованиями. Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями.
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	40.053- В/01.6 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношений с потребителями и продукцией.	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.	Умения: Соблюдает требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.
		ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности	Умения: соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.

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>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>УК-1.1 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 методы поиска необходимой информации, её критического анализа и обобщения, методы системного подхода 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"> - конкретную ситуацию, которая произошла с ним во время прохождения практики; - решаемую задачу; - предпринятые им действия; - результат своих действий. <p>Оценивается то, как:</p>
<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>УК 2.1 Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними, предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты.</p>	<p>Опишите, каким образом вы анализировали и учитывали альтернативные варианты для достижения намеченных результатов при прохождении ознакомительной практики. Каким образом в процессе прохождения практики вы применяли знания нормативно-правовой документации в сфере профессиональной деятельности. Какие действия вы предприняли и каким был результат</p>	<ul style="list-style-type: none"> - были выбраны варианты поиска необходимой информации; - насколько обоснованно и корректно была проанализирована информация, какие виды информации были использованы, как оценивалась достоверность информации, как были сформулированы выводы по результатам исследования.

		действий.	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК.3.1 Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.	Опишите ситуацию, в которой перед вами была поставлена задача по социальному взаимодействию и командной работе. Какие действия вы предприняли для построения продуктивного взаимодействия и каким был результат действий.	
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК 4.1 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.	Опишите, 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.	
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в	УК 5.1 Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое	Опишите ситуации применения вами навыков общения в условиях культурного	

<p>социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>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>многообразия, какие особенности с этических норм поведения приходилось читать при социальном и профессиональном общении в процессе прохождения ознакомительной практики. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.</p>	
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>УК 6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей, определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста.</p>	<p>Приходилось ли вам в процессе ознакомительной практики использовать методы саморегуляции, саморазвития и самообучения. Опишите, какие подходы вами применялись для эффективного планирования и контроля времени при выполнении конкретных задач. Каким был результат действий.</p>	
<p>УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>УК 7.1 Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма и условий реализации полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p>	<p>Опишите как на практике вам приходилось учитывать значение здоровьесберегающих технологий для поддержания здорового образа жизни, для формирования условий реализации полноценной социальной и профессиональной деятельности. Какие действия вы предприняли и</p>	

		каким был результат действий.	
УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	УК 8.1 Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятиях по предотвращению чрезвычайных ситуаций; разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения	Опишите, каким образом при выполнении конкретных задач вам приходилось решать проблемы, связанные с техникой безопасности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций. Охарактеризуйте порядок проведения инструктажей по охране труда и технике безопасности в процессе прохождения ознакомительной практики. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.	
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	Опишите, каким образом при выполнении конкретных задач вы определяли потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.	
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в	Опишите ситуацию, в которой перед вами была поставлена задача поиска и внедрения технологических новаций и современных	

	<p>профессиональную сервисную деятельность организации</p>	<p>программных продуктов в профессиональную сервисную Деятельность. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.</p>	
	<p>ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические инновации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации.</p>	<p>Опишите ситуацию, в которой перед вами была поставлена задача использовать основные программные продукты для сферы сервиса, телекоммуникационные технологии для эффективного решения. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.</p>	
<p>ОПК-2Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;</p>	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p>	<p>Опишите каким образом при выполнении конкретных задач определяли цели и задачи управления структурными подразделениями предприятия сферы сервиса.</p>	
	<p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах,</p>	<p>Опишите, каким образом вы применяли известные вам методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности на предприятии сферы сервиса. Какие действия вы предприняли и</p>	

	<p>в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p>	<p>каким был результат действий.</p>
	<p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p>	<p>Опишите практику осуществления вами координации и контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятия сервиса.</p>
<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p>	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий</p>	<p>Опишите ситуации, в которых вы применяли знания организации оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.</p>
	<p>ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международным и национальным стандартами</p>	<p>Опишите ситуации, в которых вы применяли навыки внедрения основных положений системы менеджмента качества в соответствии со стандартами. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.</p>
	<p>ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>	<p>Опишите, каким образом вы в процессе прохождения ознакомительной практики</p>

		учитывали навыки обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.	
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей, конкурентов	Опишите, каким образом вы осуществляли маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.	
	ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.	Опишите ситуации, в которых вы применяли методы продаж услуг, в том числе он-лайн. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.	
	ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	Опишите ситуации, в которых вы применяли методы продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.	
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные	ОПК-5.1. Определяет, анализирует, оценивает	Опишите, приходилось ли вам оценивать и анализировать	

<p>решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;</p>	<p>производственные-экономические показатели предприятий сервиса</p>	<p>основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.</p>	
	<p>ОПК-5.2. Принимает экономически обоснованные управленческие решения.</p>	<p>Опишите ситуации, в которых вам приходилось обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.</p>	
	<p>ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности</p>	<p>Опишите, приходилось ли вам применять навык оценки материальных ресурсов с целью обеспечения их экономической эффективности</p>	
<p>ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;</p>	<p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области</p>	<p>Опишите случаи, когда перед вами была поставлена задача поиска необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области. Какие действия вы предприняли и каким был</p>	

		результат действий.	
	ОПК-6.2. Соблюдает законодательство РФ о предоставлении услуг	Опишите случаи, когда перед вами была поставлена задача соблюдения законов и нормативных актов по работе с персональной информацией, обеспечения соблюдения коммерческой тайны. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.	
	ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.	Опишите ситуацию, в которой перед вами в процессе ознакомительной практики была поставлена задача осуществления документооборота в соответствии с нормативными требованиями. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.	
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности.	Опишите, каким образом вы анализировали и учитывали в процессе ознакомительной практики соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.	
	ОПК-7.2.	Опишите случаи,	

	Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и техники безопасности	когда перед вами была поставлена задача осуществления технологических операций сервиса с применением навыков соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ. Какие действия вы предприняли и каким был результат действий.	
--	---	--	--

Этапы оценивания компетенций, показатели и критерии оценивания ознакомительной 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-2, УК-3, УК-4, УК-6, УК-7, УК-8, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7
Этап 2	Защита отчета.	Отчет о прохождении практики. Вопросы для защиты практики.	УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, ОПК-1, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7

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. Презентация по отчету.

При прохождении ознакомительной 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 ознакомительной практики руководителя от предприятия

Критерии оценки	Рейтинговый балл	Оценка руководителя
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	
Итого	до 35	

Критерии оценки	Рейтинговый балл	Оценка руководителя
<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	
Итого	до 35	

Шкала рейтинговой оценки прохождения ознакомительной практики руководителя от Академии

Критерии оценки	Рейтинговый балл	Оценка руководителя
Соответствие отчета индивидуальному заданию:	до 9	
Качество оформления	до 2	
Своевременность предоставления	до 2	
Соответствие представленных документов программе практики	до 2	
Итого	до 15	

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	
Итого	до 15	

Защита практики предусматривает оценку работы студента, проверку полученных практических знаний, их глубину, умение доносить свою мысль, развитость творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и 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 практики

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтинговый балл	Набранное количество баллов
Оценка работы обучающегося в период прохождения практики, согласно дневнику прохождения практики	до 35	
Оценка отчета о прохождении практики согласно отзыва руководителя от ВУЗа	до 15	
Ответы на зачете по защите отчета по практике:	до 50	
- ответ на поставленный вопрос отсутствует. Обучающийся демонстрирует полное непонимание проблемы	0	
- 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	от 16 до 34	

примеров. Используются профессиональные термины.		
- дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, используются профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Обучающийся демонстрирует глубокое понимание проблемы.	от 35 до 50	
ИТОГО БАЛЛОВ	До 100	

Зачет по ознакомительной 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 Ознакомительной 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. Продемонстрируйте, пожалуйста, умения, полученные в ходе практики по применению навыков поиска информационных источников, как вами выявлялось их наличие или отсутствие на месте прохождения практики. Поясните причину отсутствия информационных источников (если таковое имело место).
2. Продемонстрируйте, пожалуйста, умения, полученные в ходе практики по применению методов оценки степени эффективности и результативности деятельности организации сервиса в которой проходила практика.
3. Вспомните случаи в ходе практики, связанные с общением с различными людьми. Объясните, пожалуйста, как Вы понимали и воспринимали разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах?
4. Продемонстрируйте, пожалуйста, умение планировать и собственное рабочее время организации – базе практики, используя методики тайм-менеджмента.
5. Вспомните случаи в ходе практики, связанные с организацией процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений на данном объекте. Какие инновационные методы предоставления услуг вы могли бы предложить?

Методические указания для обучающихся по прохождению ознакомительной практики

Рекомендации по прохождению ознакомительной практики

При прохождении ознакомительной 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 ознакомительной 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 ознакомительной 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.

5. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для прохождения ознакомительной практики

Основная литература

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. - М. : ФОРУМ, 2012. - 160 с. - ISBN 978-5-91134-661-4. - Текст : непосредственный.
2. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. - М : ФОРУМ, 2012. - 368 с. - ISBN 978-5-91134-303-3. - Текст : непосредственный.
3. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для вузов / И. Н. Кузнецов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04275-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449769> (дата обращения: 25.11.2020).

Дополнительная литература

1. Корпоративное управление : учебник для академического бакалавриата / С. А. Орехов [и др.] ; под общей редакцией С. А. Орехова. — Москва : Юрайт, 2019. — 312 с. — ISBN 978-5-534-05902-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/438825> (дата обращения: 01.09.2019).
2. Комаров, Е.И. Результативный самоменеджмент : учебное пособие / Е. И. Комаров. – М. : РИОР: ИНФРА-М, 2013. – 133 с. – ISBN 978-5-369-01047-1. – Текст : непосредственный
3. Мумладзе, Р.Г. Социология управления и управленческой деятельности : учебник / Р.Г. Мумладзе. – М. : Русайнс, 2015. – 304 с. – ISBN 978-5-4365-0163-5. – Текст : непосредственный

6. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для прохождения ознакомительной практики

1. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>
2. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистр. пользователей.
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru>
4. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей.
5. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru>
6. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
7. Электронный каталог ПГУФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe – Режим доступа для авторизированных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГУФКСиТ.
8. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
9. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. –

Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>

10. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru>
11. Юрайт : Электронно-библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. –Текст: электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

7. 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 ЭБУС, 88 посадочных мест для читателей. Организация (база практики) обеспечивает прохождение ознакомительной практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в соответствии с п.4.3.5 ФГОС ВО.

ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет физической культуры спорта и туризма»

Кафедра сервиса и туризма

43.03.01 Сервис

**Индивидуальное задание
на прохождение ознакомительной 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 «Поволжский ГУФКСиТ»
Ф.И.О.

(подпись)

Ознакомлен _____

(ФИО студента), подпись

« ____ » _____ 20__ г.

Отзыв

руководителя ознакомительной практики

Обучающийся _ФИО__ Группа _____ за время прохождения
ознакомительной практики с _____ по _____ полностью выполнил(а)
индивидуальное задание.

При этом (краткий отзыв)

Освоил компетенции:

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

УК-2Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;

УК-3Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

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

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

УК-6Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

УК-7Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;

УК-8Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;

ОПК-1Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;

ОПК-2Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

ОПК-3Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ОПК-4Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;

ОПК-5Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ОПК-6Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;

ОПК-7Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтинговый балл	Оценка руководителя
По результатам отзыва руководителя от базы практики		
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	
ИТОГО	До 35	

Руководитель от организации _____
должность подпись (фамилия, имя, отчество)
« ____ » _____ 20__ г.
(дата выдачи)

Ознакомлен _____
(ФИО студента), подпись
« ____ » _____ 20__ г.

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

О прохождении ознакомительной практики

На отчет о прохождении практики обучающегося(ейся) гр. _____

(фамилия, имя, отчество)

База

практики: _____

Рейтинговая комплексная оценка отчета о прохождении практики

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

Руководитель от Университета _____

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
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра сервиса и туризма

ОТЧЕТ

о прохождении ознакомительной 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 Поволжского ГУФКСиТ д.э.н., проф.	_____	И.И.Сидоров
	(подпись)	

Казань 20__

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра сервиса и туризма

ПРОТОКОЛ

защиты отчета о прохождении ознакомительной практики

_____ гр. _____ направление _____
Ф.И.О.

Рейтинговая комплексная оценка защиты отчета о прохождении практики

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

Руководитель практики от ВУЗа _____ ФИО
подпись

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 2021 года приема.

Автор (ы):

доц. Никонова Т.В _____

ст.преп. Матасова А.К. _____

доц.Веслогузова М.В _____

доц. Л.С. Петрик _____

доц. Гусарова В.Ю. _____

(подпись)