

Документ подписан простой электронной подписью
 Информация о владельце:
 ФИО: Мухамбеталиева Алсу Сабировна
 Должность: Ведущий специалист
 Дата подписания: 24.05.2025
 Уникальный программный ключ:
 a704735d5ef2b8c074250c71fd1f1621051fd8e1

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



УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УРиЦТ
 А.В. Павлова
 22.05.2025 г.

Рабочая программа дисциплины **Преддипломная практика**

Закреплена за кафедрой	Кафедра сервиса и туризма		
Учебный план	43.03.01 Сервис, Организация сервисной деятельности		
Квалификация	бакалавр		
Форма обучения	очная		
Общая трудоемкость	12 ЗЕТ		
Часов по учебному плану	432	Виды контроля в семестрах:	
в том числе:		зачеты с оценкой 8	
аудиторные занятия	0		
самостоятельная работа	432		

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>, <Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Сам. работа	432	432	432	432
Итого	432	432	432	432

Автор (ы) программы:

к.э.н., Доц., Гусарова Валерия Юрьевна

ст. преп., Матасова Алсу Камилевна

Программа обсуждена (или утверждена) на заседании кафедры

Протокол от 13.03.2025 г. № 8

Зав. кафедрой Веслогузова М.В.



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью преддипломной практики является углубление и закрепление теоретических знаний в области сервиса, приобретение практических навыков работы на предприятиях сферы услуг, а также сбор, обобщение и анализ фактического материала для выполнения выпускной квалификационной работы.
-----	--

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:		Б2.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Стандартизация и управление качеством	
2.1.2	Профессиональная этика и этикет	
2.1.3	Налоги и налогообложение	
2.1.4	Ресторанно-гостиничный сервис	
2.1.5	Технологии продаж в сфере обслуживания	
2.1.6	Основы психологии в профессиональной деятельности	
2.1.7	Документационное обеспечение управления организациями сервиса	
2.1.8	Сфера сервиса в мировой экономике	
2.1.9	Конгрессно-выставочная деятельность	
2.1.10	Страхование в сервисе	
2.1.11	Организация спортивно-зрелищных мероприятий	
2.1.12	Курортный сервис	
2.1.13	Брендинг в сфере услуг	
2.1.14	Управление деятельностью предприятия сервиса	
2.1.15	Основы подготовки выпускной квалификационной работы	
2.1.16	Основы исследовательской деятельности	
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.

ОПК-2.1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.

Уметь:

Анализировать миссию и стратегию предприятия сервиса, декомпозируя их на операционные цели для конкретного структурного подразделения.

Владеть:

Методикой постановки SMART-целей для подразделений сферы сервиса и навыками формализации задач для персонала

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.

Уметь:

Применять инструменты оперативного планирования, организовывать взаимодействие между смежными службами и использовать нематериальные способы мотивации персонала для повышения качества обслуживания.

Владеть:

Приемами координации деятельности в конфликтных или нестандартных ситуациях обслуживания (например, при жалобе гостя или сбое в предоставлении услуги), а также методами текущей мотивации.

ОПК-2.3: Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Уметь:

Проводить проверку качества оказанных услуг, используя чек-листы и метод наблюдения.

Владеть:

Методами итогового и текущего контроля (анализ отчетов, проверка выполнения стандартов обслуживания), а также навыками документирования результатов контроля.

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

ОПК-3.1:Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.

Уметь:

Применять клиентоориентированные методы сбора обратной связи (анкетирование, интервьюирование, анализ отзывов в социальных сетях и на онлайн-платформах) для объективной оценки восприятия качества услуги потребителями.

Владеть:

Методикой выявления несоответствий между ожидаемым и фактическим качеством обслуживания.

ОПК-3.2:Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международным и национальным стандартами.

Уметь:

Сопоставлять реальные процессы оказания услуг () с требованиями конкретных национальных или международных стандартов.

Владеть:

Навыками работы с нормативно-технической документацией (стандартами предприятия, регламентами, СНиПами) и методами внутреннего аудита для контроля соблюдения стандартов качества на рабочем месте.

ОПК-3.3:Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.

Уметь:

Контролировать ключевые параметры услуги на этапе ее предоставления (своевременность, полнота, безопасность, эстетика) и оперативно вносить корректировки при обнаружении отклонений.

Владеть:

Методами предотвращения и урегулирования нештатных ситуаций (рекламации, жалобы).

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

ОПК-4.1:Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей, конкурентов

Уметь:

Проводить первичный сбор информации о целевой аудитории предприятия (анкетирование, опросы, интервью) и анализировать конкурентную среду (мониторинг цен, ассортимента, акций конкурентов) с использованием простых маркетинговых инструментов.

Владеть:

Навыками кабинетного исследования (анализ отчетов, статистики, открытых источников) и методами сегментирования потребителей для выявления целевых групп и их мотивации к покупке сервисного продукта.

ОПК-4.2:Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью он-лайн и интернет-технологий.

Уметь:

Использовать инструменты интернет-маркетинга для продвижения услуг

Владеть:

Техниками прямых и косвенных продаж в процессе личного взаимодействия с клиентом

ОПК-4.3:Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.

Уметь:

Выявлять потенциальных партнеров для расширения каналов продаж и разрабатывать коммерческие предложения для них.

Владеть:

Навыками ведения переговоров с контрагентами (B2B-сегмент) и методами стимулирования сбыта через партнерские каналы (разработка спецпредложений, агентских комиссий, совместных акций).

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

ОПК-5.1:Определяет, анализирует, оценивает производственно- экономические показатели предприятий сервиса.

Уметь:

Собирать первичные данные и рассчитывать основные экономические показатели деятельности структурного подразделения или предприятия в целом.

Владеть:

Навыками сравнительного и факторного анализа показателей (план-факт анализ, анализ в динамике за несколько периодов) для оценки текущего состояния сервисной деятельности.

ОПК-5.2:Принимает экономически обоснованные управленческие решения.

Уметь:

На основе проведенного анализа разрабатывать альтернативные варианты решений, направленных на улучшение показателей

Владеть:

Методами оценки эффективности предлагаемых мероприятий

ОПК-5.3:Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности.

Уметь:

Выявлять резервы повышения эффективности на своем участке работы: оптимизация использования ресурсов (материальных, временных, трудовых), снижение издержек без потери качества обслуживания, увеличение доходов за счет дополнительных продаж.

Владеть:

Навыками контроля за соблюдением экономических нормативов.

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

ПК-1.1:Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.

Уметь:

Использовать в повседневной работе технологии эффективной коммуникации с клиентами: активное слушание, техники выявления потребностей (метод открытых вопросов), работа с возражениями и эмоциональное реагирование в сложных ситуациях.

Владеть:

Навыками применения стандартов клиентского сервиса.

ПК-1.2:Участвует в разработке системы клиентских отношений

Уметь:

Собирать и первично обрабатывать информацию о клиентах (анкеты, карты гостя, базы данных CRM), а также участвовать в разработке элементов программ лояльности.

Владеть:

Методами сегментирования клиентской базы (по частоте обращений, среднему чеку, демографии) и навыками подготовки персонализированных предложений для разных категорий потребителей.

ПК-1.3:Участвует в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Уметь:

Анализировать современные тренды в сфере сервиса (цифровизация, новые форматы обслуживания, экологичность) и предлагать идеи по их адаптации к деятельности конкретного предприятия.

Владеть:

Навыками генерации идей (метод мозгового штурма, анализ лучших практик конкурентов) и оформления предложений по улучшению сервиса (в виде служебной записки, презентации, проекта) для руководства.

ПК-2 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-2 .1:Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение

Уметь:

Формулировать операционные цели для конкретного подразделения

Владеть:

Методами оперативного контроля исполнения задач.

ПК-2 .2:Осуществляет выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Уметь:

Анализировать существующую систему обслуживания (схемы взаимодействия служб, маршруты движения клиентов, процедуры) и предлагать обоснованные варианты ее реорганизации для повышения скорости, качества или экономичности.

Владеть:

Навыками оценки альтернативных организационных решений

ПК-2 .3:Осуществляет оценку эффективности деятельности предприятия сервиса

Уметь: Подбирать и рассчитывать ключевые показатели эффективности (KPI) для оценки работы как всего предприятия, так и отдельных служб.
Владеть: Навыками сбора отчетных данных (из учетных систем, таблиц, опросов), их анализа и составления аналитической записки или презентации с выводами и рекомендациями для руководства.
ПК-3: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса
ПК-3.1: Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
Уметь: Участвовать в планировании этапов проекта (открытие нового объекта, внедрение услуги, мероприятие), определять состав участников (роли), их задачи и сроки выполнения в рамках порученного направления.
Владеть: Навыками координации работы малой проектной группы.
ПК-3.2: Применяет методы управления проектами
Уметь: Использовать базовые инструменты проектного менеджмента для планирования и контроля.
Владеть: Методами оценки рисков проекта (метод «мозгового штурма», качественный анализ) и навыками мониторинга отклонений от плана (факт-план анализ) для своевременной корректировки действий.
ПК-4: Способен к организации различных видов сервисной деятельности
ПК-4.1: Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания
Уметь: Анализировать особенности конкретного сервисного предприятия и выбирать соответствующие методы обслуживания и технологии (стандарты, процедуры встречи, алгоритмы работы с ПО).
Владеть: Навыками адаптации стандартных сервисных технологий к конкретным условиям (ограниченное время, особые пожелания клиента, нестандартная площадка) и их корректного применения на практике.
ПК-4.2: Осуществляет планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания.
Уметь: Разрабатывать операционный план (схему) процесса обслуживания для конкретного мероприятия или стандартной ситуации с учётом последовательности операций, времени, задействованных служб и точек контакта с клиентом.
Владеть: Методами координации работы разных служб в процессе обслуживания, а также инструментами контроля качества на каждом этапе (визуальный контроль, чек-листы, обратная связь от гостей).
ПК-5: Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы общественного питания
ПК-5.1: Формирует систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы общественного питания
Уметь: Анализировать существующие на предприятии процессы (закупка сырья, приготовление блюд, обслуживание гостей, работа с поставщиками) и выявлять несоответствия или возможности для улучшения.
Владеть: Навыками составления внутренних регламентирующих документов.
ПК-5.2: Применяет современные технологии управления персоналом в деятельности предприятия питания
Уметь: Использовать инструменты подбора и адаптации персонала, а также применять методы мотивации.
Владеть: Навыками оперативного управления персоналом (составление графиков работы, распределение зон, проведение планерок) и техниками эффективной обратной связи.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА						
1.1	Преддипломная практика /Тема/	8	0				

1.2	Преддипломная практика /Ср/	8	432	ОПК-2.1-У1 ОПК-2.1-В1 ОПК-2.2-У1 ОПК-2.2-В1 ОПК-2.3-У1 ОПК-2.3-В1 ОПК-3.1-У1 ОПК-3.1-В1 ОПК-3.2-У1 ОПК-3.2-В1 ОПК-3.3-В1 ОПК-3.3-У1 ОПК-4.1-У1 ОПК-4.1-В1 ОПК-4.2-В1 ОПК-4.2-У1 ОПК-4.3-У1 ОПК-4.3-В1 ОПК-5.1-У1 ОПК-5.1-В1 ОПК-5.2-У1 ОПК-5.2-В1 ОПК-5.3-У1 ОПК-5.3-В1 ПК-1.1-У1 ПК-1.1-В1 ПК-1.2-У1 ПК-1.2-В1 ПК-1.3-У1 ПК-1.3-В1 ПК-2 .1-У1 ПК-2 .1-В1 ПК-2 .2-У1 ПК-2 .2-В1 ПК-2 .3-У1 ПК-2 .3-В1 ПК-3.1-У1 ПК-3.1-В1 ПК-3.2-У1 ПК-3.2-В1 ПК-4.1-У1 ПК-4.1-В1 ПК-4.2-У1 ПК-4.2-В1 ПК-5.1-У1 ПК-5.1-В1 ПК-5.2-У1 ПК-5.2-В1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5		
-----	-----------------------------	---	-----	--	--	--	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы для защиты отчета по преддипломной практике

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса

Контрольный вопрос: Опишите, как на предприятии, где вы проходили практику, осуществляется постановка целей и задач перед структурными подразделениями? Какие документы (положения, планы, приказы) регламентируют эту деятельность? Ситуационная задача: Перед службой приема и размещения гостиницы поставлена цель — повысить индекс лояльности гостей (CSI) на 15% за квартал. Сформулируйте 3 конкретные измеримые задачи для администраторов службы и предложите механизм контроля их выполнения.

ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса.

Контрольный вопрос: Какие методы мотивации персонала применяются на предприятии, где вы проходили практику?

Приведите примеры материального и нематериального стимулирования сотрудников.

Ситуационная задача: В ресторане наблюдается высокая текучесть кадров среди официантов. Предложите систему нематериальной мотивации (не менее 3 элементов), направленную на удержание персонала, и опишите, как вы будете координировать работу наставников для адаптации новых сотрудников.

ОПК-2.3: Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса

Контрольный вопрос: Опишите систему контроля качества обслуживания на предприятии — вашей базе практики. Какие формы контроля (предварительный, текущий, итоговый) и какие инструменты (чеки-листы, наблюдение, отчеты) используются?

Ситуационная задача: После проведения банкетного мероприятия поступила жалоба от заказчика на несоответствие сервировки заявленному уровню. Предложите алгоритм действий менеджера по проверке данного факта, опишите, какие чек-листы и методы контроля необходимо применить, и как задокументировать результаты проверки.

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг

ОПК-3.1: Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.

Контрольный вопрос: Какие методы сбора обратной связи от клиентов используются на предприятии, где вы проходили практику? Опишите, как анализируются отзывы и какие решения принимаются по результатам этого анализа.

Ситуационная задача: Разработайте анкету для оценки удовлетворенности гостей качеством обслуживания в SPA-салоне (не более 7 вопросов). Опишите, как вы будете анализировать полученные данные и какие выводы можно сделать по результатам опроса.

ОПК-3.2: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международным и национальным стандартами

Контрольный вопрос: С какими национальными (ГОСТ Р) или международными стандартами качества вы ознакомились на практике? Опишите, как требования этих стандартов реализуются в деятельности конкретного предприятия.

Ситуационная задача: Проведите анализ соответствия процедуры требованиям ГОСТ. Выявите несоответствия (реальных или потенциальных) и предложите меры по их устранению.

ОПК-3.3: Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

Контрольный вопрос: Опишите конкретную ситуацию с вашей практики, когда возникло несоответствие оказанной услуги заявленному качеству. Как был урегулирован данный инцидент?

Ситуационная задача: За 30 минут до начала конференции вы обнаружили, что в конференц-зале не работает проектор, а кофе-брейк еще не готов. Составьте план действий по обеспечению заявленного качества мероприятия, распределите задачи между службами и опишите, как вы будете информировать заказчика.

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

ОПК-4.1: Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей, конкурентов

Контрольный вопрос: Какие маркетинговые исследования (или их элементы) проводились на предприятии за время вашей практики? Опишите методы сбора информации о потребителях и конкурентах.

Ситуационная задача: Перед вами поставлена задача изучить конкурентную среду кафе, где вы проходите практику.

Составьте план сравнительного анализа 3 ближайших конкурентов по 5 ключевым параметрам (цена, ассортимент, качество обслуживания и др.) и опишите, из каких источников вы будете собирать информацию.

ОПК-4.2: Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий

Контрольный вопрос: Какие инструменты интернет-продвижения использует предприятие — база вашей практики?

Оцените их эффективность и предложите один новый канал продвижения.

Ситуационная задача: Разработайте контент-план для социальных сетей (Instagram или Telegram) ресторана на неделю (не менее 5 постов) с учетом предстоящего праздничного мероприятия. Укажите цель каждого поста и ожидаемый результат.

ОПК-4.3: Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг

Контрольный вопрос: С какими партнерами (турагентства, корпоративные клиенты, event-агентства) сотрудничает предприятие — база практики? На каких условиях строится это сотрудничество?

Ситуационная задача: Отелю необходимо привлечь корпоративных клиентов для проведения новогодних корпоративов.

Составьте коммерческое предложение для потенциальных партнеров (укажите целевую аудиторию, условия сотрудничества, спецпредложения) и опишите алгоритм проведения переговоров.

ОПК-5: Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций

ОПК-5.1: Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса

Контрольный вопрос: Какие основные экономические показатели деятельности предприятия (или подразделения) вы анализировали в ходе практики? Опишите динамику этих показателей за анализируемый период.

Ситуационная задача: На основе данных кассовой программы ресторана за неделю (предоставьте условные данные или используйте данные с практики) рассчитайте средний чек по дням недели. Выявите тенденции и предложите возможные причины низких показателей в определенные дни.

ОПК-5.2: Принимает экономически обоснованные управленческие решения

Контрольный вопрос: Приведите пример управленческого решения, которое принималось руководством за время вашей практики. Какие экономические обоснования были использованы?

Ситуационная задача: Вы предлагаете руководству закупить новую кофемашину стоимостью 250 000 рублей. Рассчитайте предполагаемый срок окупаемости, учитывая, что текущая кофемашинка требует ремонта на 50 000 рублей ежегодно, а новая позволит увеличить продажи кофе на 15%.

ОПК-5.3: Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности

Контрольный вопрос: Какие резервы повышения экономической эффективности вы выявили на предприятии за время практики? Предложите конкретные меры по снижению издержек или увеличению доходов.

Ситуационная задача: В гостинице выявлен перерасход моющих средств на 30% выше норматива. Предложите 3 меры по оптимизации расходования материалов, опишите систему контроля за соблюдением норм и рассчитайте предполагаемую экономию в месяц.

ПК-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений

ПК-1.1: Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.

Контрольный вопрос: Опишите конкретную ситуацию из вашей практики, когда вам пришлось применять технологии выявления потребностей клиента или работать с возражениями. Какой результат был достигнут?

Ситуационная задача: Гость ресторана отказывается от заказа, говоря: "У вас слишком долго готовят, я могу не успеть".

Продемонстрируйте диалог с использованием техник активного слушания и работы с возражениями, предложите варианты решения проблемы клиента.

ПК-1.2: Участвует в разработке системы клиентских отношений

Контрольный вопрос: Как на предприятии, где вы проходили практику, организована работа с постоянными клиентами?

Существует ли программа лояльности? Опишите ее достоинства и недостатки.

Ситуационная задача: Разработайте трехуровневую программу лояльности для кофейни (накопительная система, статусы, привилегии). Опишите, какие данные о клиентах необходимо собирать в CRM-системе для персонализации предложений по каждому статусу.

ПК-1.3: Участвует в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Контрольный вопрос: С какими инновациями (новые технологии, форматы обслуживания, цифровые решения) вы столкнулись на практике? Оцените их эффективность.

Ситуационная задача: Предложите инновационное решение для оптимизации процесса бронирования столиков в ресторане с использованием мессенджеров (Telegram/WhatsApp). Опишите алгоритм работы для клиента и для персонала, оцените выгоды от внедрения.

ПК-2: Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-2.1: Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организует их выполнение

Контрольный вопрос: Опишите, как на предприятии, где вы проходили практику, осуществляется делегирование задач от руководителя подразделения к линейному персоналу? Приведите пример конкретного инструмента (планерка, задание в CRM, рабочая инструкция).

Ситуационная задача: Перед рестораном поставлена цель — повысить скорость обслуживания в обеденное время на 20%. Сформулируйте 3 конкретные измеримые задачи для менеджера зала и предложите механизм ежедневного контроля их выполнения исполнителями.

ПК-2.2: Осуществляет выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

Контрольный вопрос: Какие проблемы в организации обслуживания вы выявили на практике? Предложите альтернативные варианты их решения и обоснуйте выбор оптимального.

Ситуационная задача: В гостинице наблюдаются очереди на ресепшн в часы пик (выезд/заезд). Предложите 2 альтернативных организационных решения проблемы (например, мобильный консьерж, онлайн-чекин, выделенный сотрудник для выезда). Сравните их по критериям: затраты, скорость внедрения, удобство для гостей.

ПК-2.3: Осуществляет оценку эффективности деятельности предприятия сервиса

Контрольный вопрос: Какие ключевые показатели эффективности (KPI) используются на предприятии для оценки работы подразделений? Как часто проводится оценка?

Ситуационная задача: Разработайте систему KPI для оценки работы службы горничных в отеле (не менее 4 показателей).

Предложите методику расчета каждого показателя и периодичность контроля. Опишите, как результаты оценки могут быть использованы для мотивации персонала.

ПК-3: Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПК-3.1: Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

Контрольный вопрос: В каких проектах (мероприятиях, внедрениях) на предприятии вы участвовали в ходе практики? Какова была ваша роль?

Ситуационная задача: Составьте календарный план-график (диаграмму Ганта) подготовки к проведению свадебного банкета на 50 человек. Определите этапы, сроки, ответственных (кухня, зал, администратор, техслужба) и контрольные точки.

ПК-3.2: Применяет методы управления проектами

Контрольный вопрос: Какие методы проектного управления (планирование, распределение ресурсов, оценка рисков) применялись при реализации проекта, в котором вы участвовали?

Ситуационная задача: При реализации проекта открытия летней веранды выявите возможные риски (не менее 5) по категориям: организационные, технические, внешние. Для каждого риска предложите меры по минимизации и укажите ответственного за мониторинг.

ПК-4.1: Применяет сервисные технологии в соответствии с типом предприятия, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания

Контрольный вопрос: Опишите, какие методы и формы обслуживания применяются на предприятии — базе вашей практики. Чем обусловлен выбор именно этих форм?

Ситуационная задача: Для бизнес-ланча в ресторане и для романтического ужина выберите различные методы обслуживания. Опишите различия в сервировке, последовательности подачи блюд, взаимодействии официанта с гостями. Обоснуйте свой выбор.

ПК-4.2: Осуществляет планирование, координацию и контроль процесса обслуживания в соответствии с типом предприятия сервиса, мероприятием, предоставляемой услугой, методом и формой обслуживания

Контрольный вопрос: Опишите схему взаимодействия различных служб (кухня, зал, бар, администраторы) при проведении мероприятия, в котором вы участвовали на практике.

Ситуационная задача: Разработайте чек-лист контроля готовности конференц-зала к проведению мероприятия (не менее 15 пунктов по разделам: техническое оснащение, расстановка мебели, сервировка кофе-брейка, работа персонала). Предложите систему оперативного контроля в процессе мероприятия.

ПК-5.1: Формирует систему бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы общественного питания

Контрольный вопрос: С какими внутренними регламентами и стандартами предприятия общественного питания вы ознакомились на практике? Опишите структуру одного из стандартов (СОПа).

Ситуационная задача: Опишите бизнес-процесс "Прием и обработка заказа гостя" в ресторане в виде блок-схемы. Выявите "узкие места" (точки, где возможны задержки или ошибки) и предложите изменения в регламенте для их устранения.

ПК-5.2: Применяет современные технологии управления персоналом в деятельности предприятия питания

Контрольный вопрос: Как на предприятии питания организована система адаптации новых сотрудников? Какие документы и процедуры используются?

Ситуационная задача: Разработайте программу адаптации для нового официанта на первую неделю работы. Включите: план стажировки по дням, перечень документов для изучения, назначение наставника, контрольные точки оценки прохождения испытательного срока.

5.2. Темы письменных работ

Отчёт о прохождении практики

5.3. Фонд оценочных средств

о время защиты отчета по практике обучающемуся могут быть заданы контрольные вопросы и/или ситуационные из разработанного перечня. Ответы на них должны основываться на материалах, представленных в отчете, и личных наблюдениях обучающегося.

Применение критериев оценивания к отчету и защите:

Оценка отчета:

Критерии будут применяться к полноте и глубине описания, логичности изложения, правильности использования терминологии, наличию примеров из практики, которые подтверждают понимание студентом соответствующих компетенций.

Оценка защиты/собеседования:

В ответе обучающийся должен четко назвать:

- конкретную ситуацию, которая произошла с ним во время прохождения практики;
- решаемую задачу;
- предпринятые им действия;
- результат своих действий.

Оценивается то, как:

- 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 практики.
- насколько корректными и обоснованными были действия в процессе выполнения задач в период практики.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Этап 1

Форма текущего контроля - отчет о прохождении практики.

Средства текущего контроля:

- индивидуальное задание;
- дневник практики;
- отзыв руководителя от базы практики.

Этап 2

Форма текущего контроля - защита отчета.

Средства текущего контроля:

- отчет о прохождении практики;
- вопросы для защиты практики.

5.5. Рейтинг-план дисциплины

Шкала рейтинговой оценки прохождения практики руководителя от базы практики (в баллах)

Критерии оценки

Качество выполнения задач согласно индивидуальному плану - 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

Качество выполнения профессиональных задач, порученных студенту в момент порождения практики - до 15:

- профессиональные задачи выполнены не качественно 0-5
- профессиональные задачи частично выполнены качественно 6-10
- профессиональные задачи полностью выполнены качественно 11-15

Соблюдение трудовой дисциплины - 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 ФГБОУ ВО «Поволжский ГУКСиТ» (в баллах)

Критерии оценки

Соответствие отчета индивидуальному заданию - до 9:

- вопросы индивидуального задания не раскрыты 0-2;
- вопросы индивидуального задания раскрыты частично, допущены логические ошибки 3-5;
- вопросы индивидуального задания раскрыты полностью, имеются несущественные неточности в изложении 6-9;

Качество оформления - до 2:

- отчет не соответствует требованиям 0;
- в отчете имеются существенные ошибки оформления 1;
- выполнены требования по оформлению полностью 2.

Своевременность предоставления - до 2:

- отчет предоставлен с нарушением сроков 0-1
- отчет предоставлен своевременно 2.

Соответствие представленных документов программе практики - до 2:

- документы не соответствуют требованиям - 0;
- документы частично соответствуют требованиям - 1;
- документы полностью соответствуют требованиям - 2.

Итого - до 15

Рейтинговая комплексная оценка защиты отчета о прохождении практики (в баллах)

Критерии оценки

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 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.

ИТОГО БАЛЛОВ - до 100.

Зачет по 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 практики оценка переводится из 100-балльной в

4-балльную по следующему принципу: Рейтинговая оценка 50 и менее - Неудовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Не аттестован. Рейтинговая оценка 51 – 65 - Удовлетворительно - Уровень сформированности компетенции - Низкий. Рейтинговая оценка 66 – 84 - Хорошо - Уровень сформированности компетенции - Средний. Рейтинговая оценка 85 – 100 - Отлично - Уровень сформированности компетенции - Высокий.
--

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)			
6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Иванова Н. С.	Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство	Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2016
Л1.2	Левшина О. Н., Цветков А. А.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Санкт-Петербург: СПбГУ ГА им. А.А. Новикова, 2017
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Волкова А. С., Кудаева М. М.	Антикризисное управление персоналом: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.2	Круи М., Гэлаи Д., Марк Р., Минасян В. Б.	Основы риск-менеджмента: -	Москва: Юрайт, 2024
Л2.3	Зуб А. Т.	Стратегический менеджмент: учебник и практикум для вузов	Москва: Юрайт, 2024
Л2.4	Скобкин С. С.	Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для вузов	Москва: Юрайт, 2023
Л2.5	Крылова Л. В., Кривонос А. А., Морозова Н. И.	Маркетинг в сервисе: учебное пособие для студентов очной и заочной форм обучения, направления подготовки 43.03.01 сервис	Донецк: ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2023
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства			
6.3.1.1	"Microsoft Windows Pro 7 64-bit Rus OEM License – Распоряжение ТУ Росимущества в РТ № 148-р от 14.06.2016		
6.3.1.2	Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian OLP NL AcademicEdition - Номер лицензии: 65059285 (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)		
6.3.1.3	Kaspersky Endpoint Security стандартный Russian Edition. 500 – 999 Node 2 year Educational Renewal License – Номер лицензии: 24C4-000451-577CAFCE (сублицензионный договор с ООО «Софт решения» №1442 от 14.11.2023)		
6.3.1.4	1С.Университет Проф. Ред. 2.2. Лицензии: №8100406910 №8100833887 договор №79 от 25.02.2025		
6.3.1.5	Подтверждение наличия лицензионного ПО до 2026 года: Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian OLP NL AcademicEdition Windows7 Professional Upgr Номера лицензий: 48800789 (контракт №2011.12188 от 11.07.2011) 49096713 (контракт 2011.19565 от 04.10.2011) 49357376 (контракт №2011.26907 от 12.12.2011)"		
6.3.1.6	Учебная версия программы для ЭВМ: система автоматизации гостиниц «Эдельвейс» (Сублицензионный договор с ООО «Синтез» №228 от 10.04.2015)		
6.3.1.7	Тестовый доступ к Travelline: Platform для автоматизации бизнес-процессов, централизованного хранения и управления данными средств размещения (СОГЛАШЕНИЕ № 5 с ООО ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС от 10.03.2025 г.)		
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем			
6.3.2.1	Государственная статистика России: сайт.- URL: http:// rosstat.gov.ru/ . - – Текст : электронный.		
6.3.2.2	Законодательно-правовая электронно-поисковая база «Консультант» : сайт. – URL: https://www.consultant.ru/ – Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.		
6.3.2.3	Министерство спорта РФ : сайт. - URL: http://minsport.gov.ru/ . - Текст : электронный.		
6.3.2.4	Министерство экономического развития Российской Федерации, раздел Туризм : URL: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/ . – Текст : электронный.		
6.3.2.5	Государственный комитет Республики Татарстан по туризму : URL: https://tourism.tatarstan.ru/ – Текст : электронный.		
6.3.2.6	Министерство спорта РТ: сайт.- URL: http:// minsport.tatarstan.ru/ - Текст : электронный.		
6.3.2.7	Научная электронная библиотека e-library : сайт. - URL: http://www.e-library.ru/ . - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.		

6.3.2.8	Федеральная служба государственной статистики : сайт. - URL: https://rosstat.gov.ru/ - Режим доступа : для зарегистрированных пользователей. – Текст : электронный.
6.3.2.9	Ассоциация Рестораторов и Отельеров г.Казани и Республики Татарстан : URL: https://ariort.ru/#rec457565171 – Текст : электронный.
6.3.2.10	Ассоциации отелей г.Казани и РТ : URL: https://aokrt.ru/ – Текст : электронный.
6.3.2.11	РАСКУ "Санатории Татарстана" : URL: https://www.san.tatar/ – Текст : электронный.
6.3.2.12	Ассоциация Туристских Агентств РТ : URL: http://www.atart.ru/ – Текст : электронный.
6.3.2.13	ООО Туристско-информационный центр города Казани : URL: https://kazantravel.ru/ – Текст : электронный.
6.3.2.14	Ассоциация "Гильдия поваров РТ" : URL: https://vk.com/rt_chefs – Текст : электронный.

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

7.1	Рабочее место, которое определило предприятие обучающемуся на время прохождения практики должно соответствовать актуальным нормам и требованиям. Рабочее место оснащается техническими средствами (при необходимости), расходными материалами, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, оргтехникой.
7.2	Для организации самостоятельной работы обучающегося предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки, расположенные по адресу 420010, Республика Татарстан (Татарстан), г. Казань, Деревня Универсиады, д. 35. Учебный зал библиотеки: интерактивная доска SMART Board со встроенным проектором, персональный компьютер ICL RAY 4 штуки; 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 - информат ЭБСУС, 88 посадочных мест для читателей.
7.3	

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Содержание практики.

1) Организационное собрание, инструктаж по технике безопасности.

Разъяснение целей и задач практики, получение задания на практику, демонстрация формы отчетности.

Составление индивидуального плана практики.

Уточнение и согласование индивидуального задания на практику. Инструктаж по поиску информации в соответствии с целями и задачами практики на предприятии сферы сервиса. Задание определяется руководителем практики с учетом интересов обучающихся. Задание должно содержать четкую формулировку намечаемых целей и ожидаемых результатов. Из целей должна следовать постановка конкретной задачи, предлагаемой для решения обучающимся.

2) Изучение и анализ деятельности предприятия сферы сервиса. История организации. Основные направления в деятельности организации, перечень услуг и продуктов, их содержание. Анализ организационной структуры объекта практики, целей и задач функциональных подразделений. Делегирование полномочий и система обратной связи. Особенности распределения задач и определения объемов работ между исполнителями в структурных подразделениях. Изучение процессов текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации в материальных ресурсах и персонале. Особенности функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений. Изучение организации исполнения внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы сервиса. Особенности координации и методы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы сервиса. Определение уровня эффективности деятельности персонала. Система мотивации и поощрения персонала объекта практики. Специфика процесса проектирования мероприятий. Изучение процессов по разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Выполнение заданий и обязанностей, возложенных на обучающегося руководителем практики от предприятия в соответствии с компетенциями учебного плана.

3) Организация и проведение собственного исследования.

Наблюдение, сбор информации.

Анализ полученной информации

Систематизация информации

Выполнение индивидуального задания

4) Подготовка отчета по практике, отражающего выполнение индивидуального задания. Защита отчета по практике.

Содержание практики включает в себя перечень заданий, которые выполняет обучающийся (индивидуальные задания)

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 с приложениями (титовый лист см. Приложение 5),

Также прилагаются к отчету следующие документы:

- копия договора или гарантийного письма;
- отзыв руководителя от предприятия (учреждения), в котором обучающийся проходил практику (см. Приложение 3);
- отзыв руководителя практики от Университета (см. Приложение 4);
- протокол защиты отчета о прохождении практики (см. Приложение 6);
- оформление студента на практику (Приложение 7).

Конкретное содержание практики бакалавров планируется руководством подразделения принимающей организации в рамках индивидуального задания.

Организация практики на всех этапах направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки бакалавра. Учебно-

методическое руководство практикой осуществляется преподавателями кафедры сервиса и туризма в соответствии с настоящей программой.

Для организации и проведения практики назначается руководитель из числа преподавателей кафедры. Назначение руководителя и распределение студентов по базам практики оформляется приказом ректора Университета.

В процессе практики, в соответствии с индивидуальным заданием, планируется изучение различных аспектов деятельности организации и приобретение навыков и умений, необходимых для овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки бакалавра, а также сбор и анализ всех материалов для написания отчета.

Практика проводится в организациях и предприятиях сферы сервиса в форме работы с внутренней документацией и работы в подразделениях (службах) предприятия, знакомит обучающихся с особенностями деятельности конкретного учреждения сферы сервиса. Базовые предприятия для прохождения практики должны отвечать следующим положениям: соответствовать направлению подготовки (профилю) и содержанию программы практики. В качестве базы практики могут выступать предприятия сферы сервиса.

Для осуществления работы в период прохождения практики обучающийся должен использовать следующие учебно-методические материалы:

1. Программа практики.

2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, основных правовых и нормативно-технических документов, интернет-ресурсов, периодических изданий по вопросам практики.

Перед прохождением практики обучающийся должен изучить программу практики, обратиться к соответствующей учебной литературе, правовой и нормативно-технической документации, чтобы быть теоретически подготовленным к изучению вопросов программы на конкретном предприятии (в организации).

Во время прохождения практики, при написании отчёта, выполнении индивидуального задания рекомендуется использовать дополнительную литературу, базы данных научных исследований соответствующего профиля, материалы периодической печати, интернет-ресурсы.

Организационная структура аппарата управления предприятия (организации), последовательность технологических процессов и операций, предложенные алгоритмы, модели и т.п. должны быть представлены в виде схем.

Цифровой материал (основные экономические показатели финансово-хозяйственной деятельности предприятия и т.п.) представляется за 2-3 года, в виде таблиц. Весь изученный и представленный в отчете материал (его структура, динамика, соответствие современным тенденциям развития) должен быть проанализирован, сделаны выводы.

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 практике.

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

При выставлении итоговой оценки по практике учитываются оценка руководителя от предприятия за работу обучающегося во время прохождения практики, содержащуюся 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 содержанию отчета программе практики и индивидуальному заданию.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Содержание практики определяется индивидуальным заданием для каждого обучающегося. Перед началом практики кафедра проводит собрание с практикантами для разъяснения задач, содержания программы и порядка прохождения практики. В ходе прохождения практики обучающийся-практикант заполняет отчет о прохождении практики, куда вносит все результаты, полученные в ходе практики.

По окончании практики обучающийся защищает отчет о прохождении практики и готовится к итоговой конференции.

Индивидуальное задание по практике может содержать следующие основные разделы:

- формулировку направления исследования;
- цели и задачи проведения исследования;
- общий обзор существующих путей и методов решения подобных проблем, существующих в теории и практике;
- рекомендации по источникам информации в соответствии с заданным направлением работы.

Задание по практике может быть представлено перечнем тематических разделов, раскрывающих основное содержание направлений работы обучающихся. Каждый раздел определяет область профессиональных знаний, полученных обучающимися к началу практики, по которым необходимо приобретение устойчивых умений и навыков. Допускаются отклонения в содержании задания, как в теоретическую, так и в практическую сторону. Поэтому при формулировании индивидуального задания на практику обучающимся необходимо определиться с собственными предпочтениями и перспективами

Во время прохождения практики, при написании отчёта, выполнении индивидуального задания рекомендуется использовать дополнительную литературу, базы данных научных исследований соответствующего профиля, материалы периодической печати, интернет-ресурсы.

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

Дневник практики должен заполняться каждый день, отображая функциональные обязанности, которые практикант выполнял на предприятии. Руководитель практики от организации визирует запись в дневнике практики и пишет отзыв о прохождении практики.

Письменный отчет. Презентация по отчету.

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

Защита практики предусматривает оценку работы обучающегося, проверку полученных практических знаний, их глубину, умение доносить свою мысль, развитость творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их, в том числе для решения профессиональных задач.

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

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

Отчет по практике должен отражать выполнение пунктов индивидуального задания, соответствовать содержанию практики и содержанию ВКР. Примерная структура тематических разделов отчета:

Структура отчета соответствует индивидуальному заданию обучающегося.

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

Кафедра сервиса и туризма
43.03.01 Сервис

**Индивидуальное задание
на прохождение преддипломной практики***

(Ф.И.О. группа)

Место _____

1. Основные показатели и их динамика на фоне рынка за последние 3 года по месяцам и в среднем по году.
2. Определение основных конкурентов (конкурентный сет), сравнительный конкурентный анализ.
3. SWOT-анализ: определение сильным и слабым сторонам в деятельности предприятия сервиса. Построение матрицы SWOT-анализа
4. Сегментация клиентов, портрет клиента целевой аудитории. Позиционирование.
5. Анализ деятельности подразделений, отвечающих за деятельность предприятия сервиса, связанной с темой ВКР: наличие, место в структуре управления, функции. Анализ технологий по теме ВКР, применяемых предприятием сервиса
6. Выявление сильных и слабых сторон в деятельности предприятия сервиса, связанной с темой ВКР: преимущества и «узкие» места, их анализ и рекомендации по совершенствованию.

**Приведено примерное содержание индивидуального задания. Конкретное содержание индивидуального задания определяется руководителем практики от Университета и может меняться в зависимости от специфики объекта практики и научных интересов обучающегося.*

Руководитель практики
от ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСиТ»

(подпись)

Ф.И.О., должность

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

Кафедра сервиса и туризма

43.03.01 Сервис

**Дневник
прохождения преддипломной практики**

ФИО, группа

Число и месяц	Краткое содержание

Руководитель от базы практики
должность _____

(подпись)

М.п.

ФИО, должность

«___» _____ 20__ г

Итоговая оценка _____ баллов.

**Отзыв
руководителя преддипломной практики**

Обучающийся _____
 ФИО, Группа _____
 за время прохождения практики с _____ по _____ полностью выполнил(а) индивидуальное задание. При этом (краткий отзыв)

В процессе прохождения практики обучающийся _____ ФИО Группа _____ приобрел умения и навыки в рамках компетенций ОПК-2,3,4,5, ПК-1,2,3,4,5. К профессиональной деятельности готов(а).

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 базы практики _____
 (подпись)

ФИО, должность

« ____ » _____ 20 ____ г.

М.п.

« ____ » _____ 20 ____ г.
 (дата выдачи)

С отзывом ознакомлен _____
 (Ф.И.О., подпись обучающегося, дата)

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

**Отзыв руководителя от Поволжского ГУФКСиТ
о прохождении преддипломной практики**

На отчет о прохождении практики обучающегося гр. _____

(фамилия, имя, отчество)

База практики: _____

Рейтинговая комплексная оценка отчета о прохождении практики

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтинго вый балл	Оценка руководи теля
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 ФГБОУ ВО

«Поволжский ГУФКСиТ»

ФИО, должность

(подпись)

«___» _____ 20___ г.
(дата выдачи)

С отзывом ознакомлен _____
(Ф.И.О., подпись, дата)

**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 преддипломной практики

Выполнил	_____	ФИО
	(подпись)	
Группа		№ группы
Направление подготовки		43.03.01 Сервис
Отчет защищен с оценкой	_____	
Место (организация) практики:		Наименование базы практики, адрес
Отчет проверил:		
Руководитель практики от	_____	Ф.И.О
_____,	(подпись)	
должность	М.п.	
(наименование базы практики)		
Руководитель от ФГБОУ ВО		
«Поволжский ГУФКСиТ»,	_____	Ф.И.О.
уч.степ., должность	(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 преддипломной практики

_____ гр. _____ направление 43.03.01 Сервис
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 ФГБОУ ВО
«Поволжский ГУФКСиТ»

_____ ФИО, должность
подпись

«___» _____ 20___ г.

ознакомлен _____
(Ф.И.О., подпись, дата)

ОФОРМЛЕНИЕ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ 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)

М.п.