

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной
деятельности
_____/Шубаева В.Г./

« ____ » _____ 20 ____ г.

Учебная практика (ознакомительная практика)
Рабочая программа практики

Направление подготовки/	43.03.01 Сервис
Специальность	
Направленность	
(профиль) программы/	Управление и дизайн в индустрии событий
Специализация	
Уровень высшего	Бакалавриат
образования	
Форма обучения	очная
Год набора	2025

Составитель(и):
к.э.н, Михайлова Карина Валерьевна

Часов по учебному плану	<i>108</i>	Виды контроля в семестрах: <i>Дифференцированный зачет: семестр 4</i>
Общая трудоемкость в зачетных единицах	<i>3</i>	
в том числе:		
самостоятельная работа (практическая подготовка)	<i>108</i>	

Санкт-Петербург
2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ПРАКТИКИ	3
2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ВИД (ТИП) ПРАКТИКИ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ.....	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ..	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	6
5. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	7
6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	7
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	9
9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ.....	11

1. ЦЕЛЬ ПРАКТИКИ

Цель:	Закрепление полученных при изучении теоретических курсов знаний и получение первичных практических навыков взаимодействия с потребителями и персоналом предприятия сферы сервиса; изучение технологического цикла предоставления услуги заказчику предприятием сферы сервиса и ключевых технологических особенностей построения профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса; формирование навыков определения качества оказания услуг предприятием сферы сервиса на основе применения методики «тайного гостя».
--------------	---

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ВИД (ТИП) ПРАКТИКИ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Реализация практики, как компонента образовательной программы, осуществляется в форме практической подготовки путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Вид (тип) практики: Учебная практика (ознакомительная практика).

Форма проведения практики: дискретно по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждой практики.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2 - Разрабатывает варианты решения проблемной ситуации на основе критического анализа доступных источников информации	<p>Уметь:</p> <p>определять влияние отличительных особенностей функционирования предприятия сферы сервиса на построение профессиональной деятельности, применять критический анализ информационных источников при построении профессиональной деятельности специалиста сферы сервиса</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками решения возможных проблемных ситуаций при построении профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса на основе критического анализа информационных источников</p>
УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их	УК-2.1 - Понимает базовые принципы постановки задач и выработки решений	<p>Уметь:</p> <p>определять принципы постановки задач и выработки необходимых решений в соответствии со спецификой профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса</p>

решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		Владеть: навыками применения базовых принципов постановки задач и выработки необходимых решений в соответствии со спецификой профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса (в соответствии с поставленными задачами)
УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.2 - Адекватно оценивает временные ресурсы и ограничения и эффективно использует эти ресурсы для личностного/профессионального развития	Уметь: выстраивать ведение профессиональной деятельности в соответствии с имеющимися временными ресурсами и ограничениями, определять направления для личностного/профессионального развития Владеть: навыками применения инструментов личностного роста и построения целей профессиональной деятельности в соответствии с имеющимися временными ограничениями
УК-7 - Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.2 - Выбирает и использует здоровьесберегающие приемы физической культуры для укрепления организма в целях осуществления полноценной профессиональной и другой деятельности	Уметь: применять здоровьесберегающие приемы при построении профессиональной деятельности Владеть: навыками определения и учета здоровьесберегающих приемов при построении профессиональной деятельности
ОПК-1 - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.3 - Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации	Уметь: использовать современное программное обеспечение и технологические новации в соответствии с особенностями ведения профессиональной деятельности Владеть: навыками применения специализированного программного обеспечения и применения технологических новаций в условиях ведения профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса (в соответствии с поставленными задачами)
ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.2 - Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	Уметь: определять критерии оценки контактной зоны в соответствии с особенностями объекта исследования, особенности построения организационной структуры и взаимосвязей между ее структурными элементами, особенности построения сервисных процессов обслуживания потребителей Владеть:

		<p>навыками определения сущностных характеристик и оценки контактной зоны в соответствии с особенностями объекта исследования, определения особенностей построения организационной структуры объекта исследования и функциональных обязанностей сервисного персонала, особенностей сервисного обслуживания потребителей</p>
ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2 - Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<p>Уметь:</p> <p>выстраивать взаимодействие с потребителями предприятия сферы сервиса на основе установленных требований ведения профессиональной деятельности, разрабатывать и проводить оценку качества предоставляемых услуг по методике "тайный гость"</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками построения технологии взаимодействия предприятия сервиса с потребителем в соответствии с установленными требованиями ведения профессиональной деятельности, оценки качества предоставляемых услуг по методике «тайный гость»</p>
ОПК-4 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.2 - Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий, формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	<p>Уметь:</p> <p>грамотно выстраивать коммуникационные процессы при ведении профессиональной деятельности (в соответствии с поставленными задачами), выстраивать построение маркетинговых коммуникаций предприятия сферы сервиса с учетом специфики предоставляемых сервисных продуктов и услуг</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками построения эффективного взаимодействия с различными сегментами потребителей с учетом особенностей профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса; навыками определения особенностей ведения профессиональной деятельности предприятия и выявления ключевых характеристик организации контактной зоны, применения особенностей построения маркетинговых коммуникаций в соответствии с особенностями деятельности предприятия сферы сервиса</p>
ОПК-5 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую	ОПК-5.3 - Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	<p>Уметь:</p> <p>проводить анализ сметы проекта в сфере сервиса, существующие рыночные предложения с учетом основных параметров проекта в сфере сервиса</p> <p>Владеть:</p>

эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности		навыками оценки основных экономических показателей функционирования предприятия в сфере сервиса
ОПК-6 - Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.2 - Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг в сфере сервиса, а также обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<p>Уметь:</p> <p>определять особенности нормативно-правовой документации, регламентирующей деятельность предприятия; содержание и особенности стандартов обслуживания на предприятии сферы сервиса</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками применения нормативно-правовых актов, регулирующих процессы предоставления услуг, в профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса; навыками ведения документооборота в соответствии с поставленными задачами (с занимаемой стажерской должностью) и спецификой функционирования предприятия сферы сервиса</p>
ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.2 - Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	<p>Уметь:</p> <p>применять полученные знания и практические навыки в области охраны труда и техники безопасности в соответствии с особенностями профессиональной деятельности объекта исследования</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками применения действующих нормативно-правовых актов в профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса</p>
ОПК-8 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.2 - Использует современные информационные технологии в решении задач профессиональной деятельности	<p>Уметь:</p> <p>выявлять наиболее релевантные информационные технологии при решении первичных профессиональных задач</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками использования современных информационных технологий при решении первичных профессиональных задач в соответствии с особенностями построения профессиональной деятельности объекта исследования</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание практики
1	Подготовительный этап	Инструктаж по технике безопасности,

		закрепление за отделом и руководителем практики Общая характеристика предприятия сферы сервиса
2	Анализ информации в соответствии с индивидуальным заданием по практике	Определение технологического цикла обслуживания на предприятии, выделение характеристик каждого этапа обслуживания Оценка контактной зоны Анализ сервисного персонала в контактной зоне, характеристика и оценка личного взаимодействия с потребителем Анализ стандартов обслуживания, нормативно-правовой документации предприятия сферы сервиса Оценка особенностей экономического функционирования (в соответствии с занимаемой ролью при подготовке и реализации проекта в сфере сервиса) Проведение оценки функционирования предприятия сферы сервиса на основе методики «тайный гость»
3	Систематизация сведений об особенностях сервисного обслуживания и построения профессиональной деятельности объекта исследования	Определение отличительных особенностей предоставления услуги заказчику. Особенности работы сервисного персонала объекта исследования
4	Обработка и анализ полученной информации, заключительный этап	Подготовка отчета по практике

5. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Перечень заданий для обучающегося, проходящего практику, определяется руководителем практики от кафедры. В случае прохождения практики в профильной организации перечень заданий согласовывается с руководителем практики от профильной организации. Выбор конкретных заданий зависит от специфики деятельности организации – базы практики.

6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Учебно-методическое обеспечение

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1.	https://znanium.ru/catalog/product/2102179
Романович, Жорж Александрович. Сервисная деятельность : Учебник / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. 7. Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. 284 с.	https://znanium.com/read?id=358379
Гойхман, О. Я. Организация и проведение мероприятий : учебное пособие / О.Я. Гойхман. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 194 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1071381. - ISBN 978-5-16-019130-0.	https://znanium.com/catalog/product/2084151

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- ОС Альт образование 10
- LibreOffice Base
- LibreOffice Calc
- LibreOffice Writer

Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org
6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПБГЭУ – opac.unecon.ru

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Для реализации практики имеются специальные помещения для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения:

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 510 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая -1 шт., стол - 1шт., трибуна - 1шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	
Ауд. 409 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 100 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт., Громкоговоритель Electrolvoice EVID 3.2 - 2 шт., Экран с электропривод. 183x240 см д120 - 1 шт., Микшер-усилитель ТА-1120 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 410 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 3 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт. Мультимедийный проектор Optoma х 400 - 1 шт., Коммутатор Kramer V P242 - 1 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

При прохождении практики в профильной организации обучающимся предоставляется возможность использовать помещения профильной организации, согласованные в договоре о практической подготовке, а также находящееся в них оборудование и технические средства обучения, необходимые для успешного выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При организации практики инвалидов и лиц с ОВЗ руководитель должен учитывать особенности восприятия материала и обучения студентов с различными нозологиями.

При организации практики студентов с нарушениями органов зрения обеспечивается:

– предоставление возможности выполнения заданий практики при минимальном зрительном контроле или без него;

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскпечатную информацию в аудиальную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей, и состояния здоровья студента;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта, и графических объектов в предоставляемых материалах;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе практики;
- наличие подписей и описания у рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный;
- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной обстановки в аудитории;
- возможность вести запись информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата обеспечивается:

- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной практики за счёт размещения информации в СДО Moodle;
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания в них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
- использование дистанционных форм ведения практики;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
- предоставление возможности пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей.

Студенты с нарушениями слуха (слабослышащие, позднооглохшие) нуждаются в следующих условиях:

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскпечатную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;

- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);
- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);
- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
- минимизация внешних шумов;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций осуществляется путем проведения процедур текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с настоящим ФОС, программой практики и ЛНА университета.

9.1 Задания для текущего контроля:

Перечень индивидуальных заданий по практике:

1. Прохождение инструктажа по технике безопасности.
2. Общая характеристика объекта исследования: краткая историческая справка, место расположения предприятия, вид/виды деятельности, основные цели и задачи функционирования, организационная структура и ее особенности.
3. Технологический цикл сервисного обслуживания потребителя: основные этапы, их взаимосвязь, характеристика каждого этапа.
4. Характеристика и оценка контактной зоны объекта исследования.
5. Сервисный персонал в контактной зоне объекта исследования: структура сервисного персонала (состав должностей) и функциональные задачи сервисного персонала (подразделения предприятия сферы сервиса), трудовые функции (на примере занимаемой практикантом должности).
6. Перечень и особенности нормативно-правовой документации, регламентирующей деятельность предприятия; содержание и особенности стандартов обслуживания на предприятии сферы сервиса.
7. Анализ сметы проекта, существующие рыночные предложения с учетом основных параметров проекта в сфере сервиса.

8. Порядок, особенности взаимодействия и обслуживания различных сегментов потребителей.
9. Оценка объекта исследования на основе методики «тайный гость»: методика оценка качества, представление анкеты и ее оценка, опыт проведения исследования и основные негативные моменты.
10. Отличительные особенности предоставления услуги заказчику, технологии взаимодействия с потребителем и особенности работы сервисного персонала объекта исследования.
11. Оформление отчета по практике, оформление сопроводительных документов.

Текущий контроль проводится в течение периода прохождения практики.

Оценочные средства текущего контроля:
- выполнение плана проведения практики

9.2 Промежуточная аттестация

Результаты прохождения практики оцениваются посредством проведения промежуточной аттестации путем защиты оформленных отчетов по практике в виде зачета (дифференцированного) с выставлением оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» с занесением результатов в зачетную ведомость и зачетную книжку обучающегося.

Порядок прохождения промежуточной аттестации регламентируется Положением о практической подготовке обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

9.3 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по практике регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по практике установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

Критерии и шкала оценивания:

Критерий	Шкала (баллы)
Минимум 54 баллов, максимум 100 баллов	
При защите отчета студент продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы. Студент получил положительный отзыв от руководителя	5 (балл 85-100)
При защите отчета студент показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя	4 (балл 70-84)
Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные	3 (балл 55-69)

вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.	
Отчет не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.	2 (балл 54)

При необходимости для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике используются фонды оценочных средств, адаптированные для обучающихся с ОВЗ и инвалидов.