

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования "Пермский  
государственный национальный исследовательский  
университет"**

**Кафедра туризма**

**Авторы-составители: Шарифулин Сергей Ринатович  
Митягина Анна Эрнестовна  
Волк Елена Николаевна  
Плакхина Лариса Викторовна**

Программа производственной практики  
**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА ПО СЕРВИСУ**  
Код УМК 81878

Утверждено  
Протокол №10  
от «06» мая 2020 г.

Пермь, 2020

## **1. Вид практики, способ и форма проведения практики**

Вид практики **производственная**

Тип практики **профессиональная – практика, направленная на приобретение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности**

Способ проведения практики **стационарная, выездная**

Форма (формы) проведения практики **дискретная**

## **2. Место практики в структуре образовательной программы**

Производственная практика « Производственная практика по сервису » входит в Блок « Б.2 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.01** Сервис

направленность Социально-культурный сервис

### **Цель практики :**

Освоить указанные в данной программе компетенции, составить представление о деятельности сервисного предприятия, приобрести навыки организации взаимодействия между персоналом и клиентами предприятия.

### **Задачи практики :**

1. Получить представления об организации обслуживания клиентов конкретным предприятием сферы сервиса;
2. Познакомиться со спецификой работы в административных, организационных и производственных структурах сервисного предприятия;
3. Приобрести навыки работы на различных сервисных должностях: с клиентами, партнерами, сотрудниками;
4. Научиться работать с документацией, справочной литературой, компьютерными программами и пр.;
5. Овладеть приемами работы с клиентами;
6. Ознакомиться с договорами и отчетностью (по возможности).

### **3. Перечень планируемых результатов обучения**

В результате прохождения практики **Производственная практика по сервису** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**43.03.01** Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

**ПК.15** готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса

**ПК.2** способность использовать методы мониторинга потребительского спроса

**ПК.7** готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от конъюнктуры рынка и с учетом социальной политики государства

#### 4. Содержание и объем практики, формы отчетности

Производственная практика по сервису предусмотрена учебным планом в объеме 4 недель после теоретического обучения на 3 курсе.

Производственная практика по сервису входит в вариативную часть блока «Б.2.П» образовательной программы по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис.

Проводится практика на предприятиях индустрии сервиса (отелях, ресторанах, кафе, организациях бытового обслуживания, сервисных центрах, и т.п.).

Посвящена ознакомлению с организацией обслуживания в сфере гостеприимства, с маркетинговыми мероприятиями по продвижению сервисных продуктов, с документацией, определяющей деятельность предприятия. Особое значение уделяется приобретению навыков работы, связанной с обслуживанием клиентов, с взаимодействием сотрудников, а также работе со справочной литературой и программным обеспечением.

Производственная практика обеспечивает усвоение материала и получение практических навыков и умений по следующим дисциплинам: Сервисная деятельность, Документационное обеспечение в сфере обслуживания, Менеджмент и маркетинг в сфере обслуживания.

<b>Направления подготовки</b>	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для прохождения практики</b>	9,10
<b>Объем практики (з.е.)</b>	6
<b>Объем практики (ак.час.)</b>	216
<b>Форма отчетности</b>	Экзамен (10 триместр)

#### Примерный график прохождения практики

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
Производственная практика по сервису. Первый семестр		
216	<p>Практика проводится на сервисных предприятиях, занимающихся сервисной деятельностью.</p> <p>Содержание практики включает выполнение следующих видов деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- познакомиться с местом практики: дать общую характеристику предприятия: название, местоположение и контактная информация (физический адрес, телефоны, электронная почта, интернет источники (сайт, группы и пр.)), режим работы, срок работы рынке и др.;</li> <li>- установить и дать характеристику организационно-правовой формы предприятия (ИП, ООО, НАО и др.). Указать какими документами регламентируется деятельность организации (если есть лицензии и сертификаты) и систему</li> </ul>	<p>Различные предприятия индустрии сервиса, в т.ч.: предприятия и организации гостиничного сервиса, общественного питания, предприятия и организации бытового обслуживания, сферы торговли, сферы развлечения и досуга, медийного сервиса и других СМИ, индустрии рекламы, отделы продаж и/или маркетинга на производственных предприятиях,</p>

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
	<p>налогообложения (общая, упрощенная, ЕНВД).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составить схему управленческой структуры организации (штатный состав, должности), привести должностные обязанности минимум 2-х сотрудников контактной зоны;</li> <li>- охарактеризовать конкурентную среду организации (какие организации считаются конкурентами, назвать преимущества и слабые стороны предприятия – места практики);</li> <li>- дать описание характеристику профессиональной деятельности рабочего места практиканта (специфика).</li> </ul> <p>Выделить основные направления (продукты), в которых работает предприятие;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- описать и провести оценку маркетинговых мероприятий по привлечению клиентов и продвижению сервисных продуктов, (программа маркетинга, участие в выставках, ярмарках, издание каталогов, буклетов, реклама, сайт, предоставление скидок и др.), а также фирменный стиль предприятия. По возможности экземпляры рекламной продукции приложить к отчету.</li> <li>- составить портфолио предприятия (места практики). Количество фотографий не ограничено, минимум 10 шт. в различных вариациях (обязательно три фотографии практиканта на рабочих местах);</li> <li>- описать последовательность действий по обслуживанию клиентов в процессе (ход) предоставления основных услуг предприятия (места практики). Какие документы, имеют место быть при продаже основных продуктов предприятия, заполняются ли при продаже договора и есть ли инструкции (правила, стандарты) по организации обслуживания;</li> <li>- вести индивидуальный дневник практики по принятой в университете форме (выдается на кафедре)</li> <li>- написать отчет по практике.</li> </ul> <p>Формы проведения практики для лиц с ОВЗ и инвалидностью определяются с учетом особенностей психофизиологического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся. Возможны изменения временных рамок прохождения текущей промежуточной аттестации, а именно предусмотрено увеличение времени на подготовку и сдачу отчета по практике.</p>	<p>автосервисах, сервисных служб поддержки, сервисных центров, транспортных компаний и т.д. имеющие договоры о сотрудничестве с ПГНИУ</p>
<b>Прохождение практики, сбор материала, консультации с руководителем</b>		
180	<p>Во время прохождения практики студенты знакомятся с предприятиями сервисного бизнеса, изучают необходимую внутреннюю нормативную документацию (уставы, регламенты, графики, расписания, стандарты и др.) и участвуют в сервисных процессах. При этом осуществляется</p>	<p>Различные предприятия индустрии сервиса, в т.ч.: предприятия и организации гостиничного сервиса, общественного питания,</p>

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
	<p>сбор необходимой информации для подготовки отчета. По мере необходимости во время прохождения практики студенты консультируются с руководителем практики лично, по телефону или электронной почте.</p>	<p>предприятия и организации бытового обслуживания, сферы торговли, сферы развлечения и досуга, медийного сервиса и других СМИ, индустрии рекламы, отделы продаж и/или маркетинга на производственных предприятиях, автосервисах, сервисных служб поддержки, сервисных центров, транспортных компаний и т.д. имеющие договоры о сотрудничестве с ПГНИУ</p>
<b>Подготовка отчета по практике</b>		
36	<p>Требования к отчету: объем 8-10 страниц формата А4, через 1,5 интервала. Титульный лист и содержание, которое состоит из 6 пунктов, отражающих все задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Общая характеристика организации – места практики (отражает задания 1-3).</li> <li>2. Конкурентная среда организации.</li> <li>3. Характеристика профдеятельности и основные направления.</li> <li>4. Маркетинговые мероприятия.</li> <li>5. Реализация сервисного продукта (обслуживание клиентов, договора, правила, инструкции).</li> <li>6. Рекомендации по совершенствованию сервисных составляющих процесса реализации основного продукта (услуги, товара) организации (места практики).</li> </ol> <p>Заключение содержит перечень знаний, умений, навыков приобретенных в ходе практики и мнение о прохождении. Приложение включает информационные и иные материалы в т.ч. стенгазета (размеры уточнить на кафедре), иллюстрирующие или подтверждающие положения отчета. Электронная версия отчета обязательна (формат отчета Word, формат фотографий JPEG), прилагается к отчету.</p> <p>Формы проведения практики для лиц с ОВЗ и инвалидностью определяется с учетом особенностей психофизиологического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся.</p> <p>Возможны изменения временных рамок прохождения текущей промежуточной аттестации, а именно</p>	<p>Различные предприятия индустрии сервиса, в т.ч.: предприятия и организации гостиничного сервиса, общественного питания, предприятия и организации бытового обслуживания, сферы торговли, сферы развлечения и досуга, медийного сервиса и других СМИ, индустрии рекламы, отделы продаж и/или маркетинга на производственных предприятиях, автосервисах, сервисных служб поддержки, сервисных центров, транспортных компаний и т.д. имеющие договоры о сотрудничестве с ПГНИУ</p> <p>Для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью предусмотрены альтернативные места проведения практики, индивидуально</p>

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
	предусмотрено увеличение времени на одготовку и сдачу отчета по практике в пределах 1 академического часа.	предусмотренные, с учетом рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии или МСЭ
Производственная практика по сервису. Второй семестр		
0	Защита отчета по производственной практике	ПГНИУ
Защита отчета		
0	Аттестация по итогам практики проводится в форме защиты результатов производственной практики на основании предоставленных руководителю письменного отчета и дневника практики (включающего характеристику с места прохождения практики с подписью и печатью). По итогам практики студент получает оценку. Характеристика работы студента с места практики должна содержать сведения о том, какими практическими навыками овладел студент во время практики, как проявил себя, работая в коллективе, какие пробелы в знаниях и умениях у него есть на момент окончания практики. Завершается характеристика оценкой по пятибалльной шкале, которая учитывается при выставлении оценки за практику.	ПГНИУ Защита отчета проводится в аудитории, оснащенной меловой (и) или маркерной доской.

## 5. Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики

### Основная

1. Мальшина, Н. А. Сервисология: потребности человека : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-394-03161-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/83145.html>

2. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/99368.html>

### Дополнительная

1. Лойко О. Т. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям и направлениям "Сфера обслуживания"/О. Т. Лойко.-Москва:Академия,2008, ISBN 978-5-7695-4451-4.-304.-Библиогр.: с. 300

2. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность. Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 230500 Социально-культурный сервис и туризм, 230600 Домоведение/Г. А. Аванесова.- Москва:Аспект Пресс,2006, ISBN 5-7567-0413-2.-320.

3. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; под редакцией В. А. Назаркина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — ISBN 978-5-7782-2529-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>



## **6. Перечень ресурсов сети «Интернет», требуемых для проведения практики**

При прохождении практики требуется использование следующих ресурсов сети «Интернет» :

<http://mtm.permkrai.ru/> Министерство по туризму ПК

[elibrary.ru](http://elibrary.ru) информационная библиотека

<https://welcomepro.ru> Ресторанный бизнес

<https://tourism.gov.ru/> Агентство по туризму РФ

## **7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики**

Образовательный процесс по практике **Производственная практика по сервису** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Производственная практика проводится на базе сервисных организаций. МТБ определяется из обязанностей рабочего места практики, но, как правило, в качестве основного оборудования используемого для прохождения практики выступает компьютер и офисная оргтехника.

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ ([student.psu.ru](http://student.psu.ru)).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

1. Перечень понятий по Сервисной деятельности.pdf

2. Производственная практика по сервису\_дистант 2019-2020.docx

3. Сервисная практика 3-й курс 2020.docx

## **8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики**

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными

компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Для оформления на практику каждому студенту необходимо:

- выбрать место практики из предложенного руководителем списка организаций,
- пройти инструктаж по технике безопасности (с обязательной отметкой в журнале регистрации инструктажа по охране труда при прохождении практики),
- получить медицинский допуск (осуществляет здравпункт университета),
- посетить организационное собрание по практике, получить задание и дневник практики, рекомендации и указания по написанию отчета и форме проведения промежуточной аттестации,
- ознакомиться с рекомендованной литературой.

Практика проходит в пределах городской черты в офисных помещениях и сочетает в себе изучение документов, обучение практическим приемам работы с программами бронирования, клиентами, заполнение виз, договоров о реализации турпродуктов и оказание помощи работникам организации по их просьбе.

По прибытию на место практики студент обязан пройти инструктаж по технике безопасности на предприятии от непосредственного руководителя предприятия (ответственного работника), соблюдать меры безопасности, правила внутреннего распорядка и другие нормативные акты, имеющие отношение работе, следовать распорядку дня работы предприятия, уважительно относиться к сотрудникам и клиентам, выполнять просьбы и поручения руководителя предприятия в рамках задания.

**ПРОГРАММА производственной практики по сервису (лето 2019/2020 учебного года)**

В связи с условиями пандемии COVID-19, условиями самоизоляции и приказами ректора №338 от 29.05.2020 и №355/2 от 08.06.2020 практика организована в дистанционной форме.

Программа практики предполагает индивидуальное выполнение задания каждым студентом в территориальных границах своего места жительства (нахождения) в режиме самоизоляции.

Программа скорректирована согласно решению, принятому на заседании кафедры туризма (протокол №10 от 06.05.2020).

Задание на практику:

1. Выбрать тип сервисного предприятия (по направлению деятельности) из следующих: гостиница; санаторно-курортное предприятие; ресторан; кафе; фитнес-центр; салон красоты; SPA; фотостудия; сервисный центр; кинотеатр; центр досуга; предприятие розничной торговли; предприятие индустрии рекламы; автомобильный центр; выставочный центр (музей, галерея и др.); туристская организация

(турагенты и туроператоры) и др.

2. Изучить нормативно-правовую базу (нормативно-правовые акты, действующие на текущий момент) в выбранном направлении деятельности.
3. Изучить современную ситуацию в отрасли и выявить мировые тенденции в направлениях развития сервисных продуктов выбранного типа предприятий.
4. Проанализировать маркетинговую деятельность ведущих предприятий отрасли в России и за рубежом (4-5 организаций) по всем инструментам маркетинга (Marketing-mix).
5. Изучить качество обслуживания и выявить проблемы по отзывам потребителей: а) анализ информации в соответствующих сообществах (социальные сети, форумы, блоги и др.); б) анкетирование потребителей (разработать анкету и провести опрос) в соответствующих сообществах (социальные сети, форумы, блоги и др.).
6. Изучить сервисные процессы в 2-3 предприятиях города Перми (Пермского края) и прописать этапы обслуживания потребителя, используя: наблюдение; «Тайный покупатель»; кабинетные исследования (в случае on-line сервиса).
7. Разработать рекомендации (не менее 3-х) по совершенствованию сервисной деятельности для любой организации г. Перми (из выбранного типа предприятий) в современных условиях и с учетом текущей экономической ситуации.
8. Разработать новый сервисный продукт (либо усовершенствовать существующий) в выбранной организации, прописать его преимущества для клиентов в создавшихся условиях.
9. Подготовить отчет.

Требования к отчету:

Объём 15-20 страниц формата А4, 14 шрифт, через 1,5 интервала.

Содержание тематических разделов отчета состоит из 7 пунктов, отражающих все задания и приложения включают информационные и иные материалы, иллюстрирующие или подтверждающие положения отчета.

Дневник практики не требуется.

## Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

### Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и критерии их оценивания

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ПК.15</b> готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса</p>	<p>В результате прохождения производственной практики студент должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знать содержание деятельности конкретного сервисного предприятия и алгоритм обслуживания клиента;</li> <li>- уметь работать в системах бронирования и программах обслуживания;</li> <li>- владеть навыком работы в контактной зоне и консультирования клиента сервисного предприятия в процессе обслуживания</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворительно</b></p> <p>Не знает содержание деятельности конкретного сервисного предприятия и алгоритм обслуживания клиента; Не умеет работать в системах бронирования и программах обслуживания используемых сервисным предприятием; Не владеет навыком работы в контактной зоне, консультирования клиента сервисного предприятия.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительно</b></p> <p>Имеет представление о содержании деятельности конкретного сервисного предприятия и алгоритме обслуживания клиента; Может работать в системах бронирования и программах обслуживания используемых сервисным предприятием с консультациями руководителя Способен работать в контактной зоне и консультировать клиента сервисного предприятия, но с помощью руководителя.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Знает содержание деятельности конкретного сервисного предприятия и алгоритм обслуживания клиента; Умеет работать в системах бронирования и программах обслуживания используемых сервисным предприятием; Владеет навыком работы в контактной зоне и консультирования клиента сервисного предприятия, но допускает ошибки (не более 2-ух ошибок) в процессе обслуживания.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Знает содержание деятельности конкретного сервисного предприятия и алгоритм обслуживания клиента; Умеет работать в системах бронирования и</p>

		<p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>программах обслуживания используемых сервисным предприятием; Владеет навыком работы в контактной зоне и консультирования клиента сервисного предприятия в процессе обслуживания.</p>
<p><b>ПК.2</b> способность использовать методы мониторинга потребительского спроса</p>	<p>Исследует потребительский спрос, изучает мнение потребителей о качестве продукции сервисного предприятия, выявляет недостатки в обслуживании клиентов.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворительно</b></p> <p>Демонстрирует слабые знания методов мониторинга потребительского спроса. Не умеет выявить недостатки в обслуживании клиентов с использованием методов мониторинга. Не владеет навыками сбора и анализа информации по исследованию потребительского спроса.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительно</b></p> <p>Имеет представление от методах мониторинга потребительского спроса (при этом допускает 1-2 существенные ошибки). Умеет выявить недостатки в обслуживании клиентов. Владеет навыками сбора и анализа информации по исследованию потребительского спроса (при этом допускает 1-2 существенные ошибки).</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Демонстрирует знания методов мониторинга потребительского спроса (при этом допускает 1-2 незначительные ошибки). Умеет выявить недостатки в обслуживании клиентов, используя 1-2 метода. Владеет навыками сбора и анализа информации по исследованию потребительского спроса.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Уверенно демонстрирует знания методов мониторинга потребительского спроса. Умеет выявить недостатки в обслуживании клиентов, используя опрос (анкетирование, интервью), наблюдение и др. методы. Владеет навыками сбора и анализа информации по исследованию потребительского спроса.</p>
<p><b>ПК.7</b> готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от</p>	<p>Планирует мероприятия по совершенствованию процессов в производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворительно</b></p> <p>Имеет представление о содержании производственных процессов сервисного предприятия. Не умеет выявить недостатки в сервисных процессах. Не владеет навыками разработки перспективных и текущих планов.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительно</b></p>

<p>конъюнктуры рынка и с учетом социальной политики государства</p>		<p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительно</b></p> <p>Имеет представление о содержании производственных процессов сервисного предприятия (при этом совершает 1-2 существенные ошибки). Умеет выявить недостатки в сервисных процессах. Владеет навыками разработки перспективных и текущих планов (при этом совершает 1-2 существенные ошибки).</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Демонстрирует знание производственных процессов сервисного предприятия (при этом совершает 1-2 несущественные ошибки). Умеет выявить недостатки в сервисных процессах и внести предложения по совершенствованию деятельности предприятия. Владеет навыками разработки перспективных и текущих планов и организации работы по реализации этих планов (при этом совершает 1-2 несущественные ошибки).</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Уверенно демонстрирует знание производственных процессов сервисного предприятия. Умеет выявить недостатки в сервисных процессах и внести предложения по совершенствованию деятельности предприятия. Владеет навыками разработки перспективных и текущих планов и организации работы по реализации этих планов.</p>
---	--	--

### Оценочные средства

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Экзамен

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Защищаемое контрольное мероприятие

**Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации :**  
время отводимое на доклад 2

### Показатели оценивания

<p>Отсутствуют подтверждающие документы с места практики. Отчет выполнен небрежно и содержит только описательную часть и не отвечает требованиям методических указаний.</p>	<p><b>Неудовлетворительно</b></p>
<p>ставится студенту при условии выполнения производственного задания</p>	<p><b>Удовлетворительно</b></p>

<p>практики , что должно быть подтверждено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-характеристикой с места практики с подписью руководителя и заверенной печатью предприятия;</li> <li>- дневником, заполненным и подписанным руководителем практики;</li> <li>-отчетом, сдан с нарушением даты указанной в задании на практику и оформленным в соответствии с требованиями метод. указаний с обязательным комплектом рекомендованных приложений и фотоотчетом по работе на практике.</li> </ul> <p>Отчет содержит:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-как минимум три требования к содержанию;</li> <li>-недочеты в оформлении и содержании;</li> <li>-стилистические, грамматические и орфографические ошибки.</li> </ul>	<p><b>Удовлетворительно</b></p>
<p>ставится студенту при условии выполнения производственного задания практики , что должно быть подтверждено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-характеристикой с места практики с подписью руководителя и заверенной печатью предприятия;</li> <li>-дневником, заполненным и подписанным руководителем практики;</li> <li>-отчетом, сданным на дату указанную в задании на практику и оформленным в соответствии с требованиями метод. указаний с обязательным комплектом рекомендованных приложений и фотоотчетом по работе на практике.</li> </ul> <p>Есть несущественные недочеты в оформлении и содержании представленного отчета.</p> <p>Отчет должен содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-полную характеристику объекта исследования;</li> <li>-состав организационно-управленческой структуры предприятия;</li> <li>-характеристику профессиональной деятельности как минимум 2-3 сотрудников предприятия;</li> <li>-описание маркетинговых мероприятий предприятия;</li> <li>-описание сервисного продукта (формы обслуживания, правила, инструктажи);</li> <li>-рекомендации по совершенствованию работы предприятия.</li> </ul>	<p><b>Хорошо</b></p>
<p>ставиться студенту при условии выполнения производственного задания практики, что должно быть подтверждено:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-характеристикой с места практики с подписью руководителя и заверенной печатью предприятия;</li> <li>- дневником, заполненным и подписанным руководителем практики;</li> <li>-отчетом, сданным на дату указанную в задании на практику и оформленным в соответствии с требованиями методических указаний с обязательным комплектом рекомендованных приложений и фотоотчетом по работе на практике.</li> </ul> <p>Отчет должен содержать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-полную характеристику объекта исследования;</li> <li>-состав организационно-управленческой структуры предприятия;</li> <li>-характеристику профессиональной деятельности как минимум 2-3</li> </ul>	<p><b>Отлично</b></p>

<p>сотрудников предприятия;</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-описание маркетинговых мероприятий предприятия;</li><li>-описание сервисного продукта (формы обслуживания, правила, инструктажи);</li><li>-рекомендации по совершенствованию работы предприятия.</li></ul>	<b>Отлично</b>
---	----------------