

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

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

**Кафедра туризма**

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

Программа производственной практики  
**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА ПО СЕРВИСУ**  
Код УМК 76898

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

Пермь, 2020

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

Вид практики **производственная**

Тип практики **сервисная практика (приобретение 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 обязательную часть Блока « 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)**

**ОПК.6** Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами

##### **Индикаторы**

**ОПК.6.1** Осуществляет коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг

**ПК.1** Способен использовать терминологию и методы сервисологии для научного исследования организации сервисных процессов с учетом потребностей потребителя

##### **Индикаторы**

**ПК.1.3** Организует процесс сервиса с учетом требований потребителя

**УК.2** Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать способы их решения, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений

##### **Индикаторы**

**УК.2.2** Оценивает имеющиеся ресурсы (временные, материальные и пр.) для решения сформулированных задач

**УК.3** Способен участвовать в реализации группового проекта

##### **Индикаторы**

**УК.3.1** Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе

**УК.6** Способен управлять своими ресурсами, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития

##### **Индикаторы**

**УК.6.2** Управляет собственными ресурсами (тайм-менеджмент, стресс-менеджмент, самопрезентация)

**УК.9** Знает правовые и этические нормы, способен оценивать последствия нарушения этих норм

##### **Индикаторы**

**УК.9.2** Ориентируется в этических нормах поведения в разных видах профессиональной деятельности и последствиях их нарушения

#### 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>	9
<b>Объем практики (ак.час.)</b>	324
<b>Форма отчетности</b>	Экзамен (10 триместр)

#### Примерный график прохождения практики

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
Производственная практика по сервису		
324	Практика проводится на предприятиях 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	Практика организуется проводится на заранее выбранном учреждении (предприятии, организации) сервисного обслуживания (сфера гостеприимства, общественного питания и т.д.) имеющим договор с ПГНИУ на организацию и проведение практик студентов по решению руководителя практики. Защита отчета проходит в аудитории ПГНИУ

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
Прохождение практики, сбор материала		
150	<p>Практика проводится на сервисных предприятиях, занимающихся сервисной деятельностью.</p> <p>Содержание практики включает выполнение следующих видов деятельности, формирующих компетенцию ПК-15 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида и формы процесса сервиса:</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 налогообложения (общая, упрощенная, ЕНВД).</li> <li>- составить схему управленческой структуры организации (штатный состав, должности), привести должностные обязанности минимум 2-х сотрудников контактной зоны;</li> </ul>	<p>Практика организуется проводится на заранее выбранном учреждении (предприятии, организации) сервисного обслуживания (сфера гостеприимства, общественного питания и т.д.) имеющим договор с ПГНИУ на организацию и проведение практик студентов по решению руководителя практики.</p>
Выполнение заданий практики и подготовка отчета по практике		
150	<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). Выделить основные направления (продукты), в которых работает предприятие;</li> <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> </ul>	<p>Практика организуется проводится на заранее выбранном учреждении (предприятии, организации) сервисного обслуживания (сфера гостеприимства, общественного питания и т.д.) имеющим договор с ПГНИУ на организацию и проведение практик студентов по решению руководителя практики.</p>

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
	- 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;	
<b>Подготовка отчета по практике</b>		
24	<ul style="list-style-type: none"> <li>- вести индивидуальный дневник практики по принятой в университете форме (выдается на кафедре)</li> <li>- написать отчет по практике.</li> </ul>	<p>Практика организуется проводится на заранее выбранном учреждении (предприятии, организации) сервисного обслуживания (сфера гостеприимства, общественного питания и т.д.) имеющим договор с ПГНИУ на организацию и проведение практик студентов по решению руководителя практики.</p>
<b>Защита практики</b>		
0	Защита практики проводится по итогам прохождения практики и включает в себя: отчет, дневник и доклад с презентацией по итогам работы.	<p>ПГНИУ Для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью предусмотрены альтернативные места проведения практики, индивидуально предусмотренные, с учетом рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии или МСЭ</p>

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

### **Основная**

1. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. — 146 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/9585>

2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/85432.html>

### **Дополнительная**

1. Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг : практическое пособие / М. В. Кобяк. — Санкт-Петербург : Интермедия, 2014. — 290 с. — ISBN 978-5-4383-0029-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/30214>

2. Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-394-03276-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>

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

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

<https://xn----7sba3acabbldhv3chawr15bzn.xn--p1ai/displayAccommodation/index> Федеральный перечень туристских объектов

<https://www.booking.com/> Ресурс для бронирования средств размещения, транспорта и вариантов досуга

## **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:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

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/>).

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

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**

1. предоставить на кафедру медицинский допуск

определиться с местом прохождения практики и предоставить информацию на кафедру

2. Пройти инструктаж по охране труда и технике безопасности при проведении производственной практики

3. Получить и заполнить дневник практики.

Студент обязан отработать практику в полном объеме, определенным сроками и программой практики

Во время прохождения практики:

1. Выполнять указания руководителей практики от университета и организации

2. Ежедневно вести дневник практики

3. Подготовить письменный отчет о прохождении практики

4. По окончании практики:

5. 1. Получить характеристику руководителя организации

6. 2. Защитить и сдать отчет о прохождении практики

7. 3. К отчету приложить дневник практики и характеристику.

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:

1. Общая характеристика организации – места практики (отражает задания 1-3).

2. Конкурентная среда организации.

3. Характеристика профдеятельности и основные направления.

4. Маркетинговые мероприятия.

5. Реализация сервисного продукта (обслуживание клиентов, договора, правила, инструкции).

6. Рекомендации по совершенствованию сервисных составляющих процесса реализации основного продукта (услуги, товара) организации (места практики).

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.

Требования к презентации:

1. Количество слайдов в презентации – 10-12

2. Слайды дополняют, а не дублируют доклад (т.е. в слайдах есть иллюстрации, но нет текста)

3. Содержание слайдов соответствует содержанию доклада

Дневник практики заполняется по ходу выполнения заданий. Бланк формы дневника выдается руководителем практики

Формы проведения практики для лиц с ОВЗ и инвалидностью определяется 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 в пределах 1 академического часа.

## Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

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

#### ОПК.6

**Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>ОПК.6.1</b> Осуществляет коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг</p>	<p>Взаимодействует с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами сервисной организации.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворительно</b></p> <p>Имеет смутное представление о коммуникационных процессах в сервисной сфере; не умеет выявить потребности сторон переговорного процесса; не владеет коммуникативными навыками и навыками ведения переговоров.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительно</b></p> <p>Имеет представление о коммуникационных процессах в сервисной сфере; умеет выявить потребности сторон переговорного процесса и сформировать предложение с учетом требований сторон; владеет коммуникативными навыками и навыками ведения переговоров, при этом допускает 1-2 существенных ошибки.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Демонстрирует знание коммуникационных процессов в сервисной сфере; умеет выявить потребности сторон переговорного процесса и сформировать предложение с учетом требований сторон; владеет коммуникативными навыками и навыками ведения переговоров, при этом допускает 1-2 несущественных ошибки.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Уверенно демонстрирует знание коммуникационных процессов в сервисной сфере; умеет выявить потребности сторон переговорного процесса и сформировать предложение с учетом требований сторон; владеет коммуникативными навыками и навыками ведения переговоров.</p>

#### ПК.1

**Способен использовать терминологию и методы сервисологии для научного исследования организации сервисных процессов с учетом потребностей потребителя**

<p><b>ПК.1.3</b> <b>Компетенция</b> Организует процесс сервиса с учетом</p>	<p><b>Планируемые результаты обучения</b> Организует обслуживание потребителей сервисных организаций.</p>	<p><b>Критерии оценивания результатов обучения</b> <b>Неудовлетворительно</b> Имеет представление о специфике работы в «контактной зоне», но не умеет организовать</p>
<p>требований потребителя</p>		<p>процесс обслуживания с учетом требований клиентов сервисной организации; не владеет методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями.</p> <p><b>Удовлетворительно</b> Знает специфику работы в «контактной зоне», но затрудняется при организации процесса обслуживания с учетом требований клиентов сервисной организации; владеет методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями, но совершает существенные ошибки.</p> <p><b>Хорошо</b> Демонстрирует знание специфики работы в «контактной зоне»; умеет организовать процесс обслуживания с учетом требований клиентов сервисной организации (при этом допускает несущественные ошибки); владеет методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями.</p> <p><b>Отлично</b> Уверенно демонстрирует знание специфики работы в «контактной зоне»; умеет организовать процесс обслуживания с учетом требований клиентов сервисной организации; владеет методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями.</p>

### УК.3

#### Способен участвовать в реализации группового проекта

<b>Компетенция</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p><b>УК.3.1</b> Решает задачи, предусмотренные конкретной ролью в командной работе</p>	<p>Организует работу коллектива с учетом поставленных задач</p>	<p><b>Неудовлетворительно</b> Имеет представление о специфике командного взаимодействия; не имеет представления об организации работы коллектива сервисного предприятия в соответствии с решением поставленных задач; не владеет навыками командной работы и методами бесконфликтных взаимоотношений с сотрудниками;</p> <p><b>Удовлетворительно</b> Знает специфику командного взаимодействия; имеет представление об</p>

		<p><b>Удовлетворительно</b> организации работы коллектива сервисного предприятия в соответствии с решением поставленных задач; владеет навыками командной работы и методами бесконфликтных взаимоотношений с сотрудниками, при этом допускает 1-2 существенные ошибки;</p> <p><b>Хорошо</b> Демонстрирует знания специфики командного взаимодействия; умеет организовать работу коллектива сервисного предприятия в соответствии с решением поставленных задач; владеет навыками командной работы и методами бесконфликтных взаимоотношений с сотрудниками, при этом допускает 1-2 несущественные ошибки;</p> <p><b>Отлично</b> Уверенно демонстрирует знания специфики командного взаимодействия; умеет организовать работу коллектива сервисного предприятия в соответствии с решением поставленных задач; владеет навыками командной работы и методами бесконфликтных взаимоотношений с сотрудниками;</p>
--	--	--

## УК.2

**Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать способы их решения, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>УК.2.2</b> Оценивает имеющиеся ресурсы (временные, материальные и пр.) для решения сформулированных задач</p>	<p>Анализирует работу сервисного предприятия с точки зрения наличия ресурсов (временные, материальные и пр.) для решения сформулированных задач</p>	<p><b>Неудовлетворительно</b> Не имеет представления о специфике работы в административных, организационных и производственных структурах сервисного предприятия; не умеет проводить анализ ресурсов сервисного предприятия и выявить достоинства и недостатки; не имеет навыков работы с документацией, договорами, отчетностью, справочной литературой, компьютерными программами и пр.;</p> <p><b>Удовлетворительно</b> Имеет представление о специфике работы в административных, организационных и</p>

		<p><b>Удовлетворительно</b>  производственных структурах сервисного предприятия; умеет проводить анализ ресурсов сервисного предприятия и выявить достоинства и недостатки при этом допускает 1-2 существенные ошибки; имеет навыки работы с документацией, с договорами и отчетностью, справочной литературой, компьютерными программами и пр.;</p> <p><b>Хорошо</b>  Демонстрирует знания специфики работы в административных, организационных и производственных структурах сервисного предприятия; умеет проводить анализ ресурсов сервисного предприятия и выявить достоинства и недостатки, при этом допускает 1-2 несущественные ошибки; имеет навыки работы с документацией, с договорами и отчетностью, справочной литературой, компьютерными программами и пр.;</p> <p><b>Отлично</b>  Уверенно демонстрирует знания специфики работы в административных, организационных и производственных структурах сервисного предприятия; умеет проводить анализ ресурсов сервисного предприятия и выявить достоинства и недостатки; имеет навыки работы с документацией, с договорами и отчетностью, справочной литературой, компьютерными программами и пр.;</p>
--	--	--

### УК.9

**Знает правовые и этические нормы, способен оценивать последствия нарушения этих норм**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<b>УК.9.2</b> Ориентируется в этических нормах поведения в разных видах профессиональной деятельности и последствиях их	Соблюдает этические нормы поведения в разных ситуациях, возникающих в сервисных процессах	<p><b>Неудовлетворительно</b>  Имеет представление о практической деятельности предприятия сферы сервиса; не умеет предотвращать и разрешать конфликтные ситуации; не владеет навыками обслуживания гостей в соответствии с этическими нормами.</p> <p><b>Удовлетворительно</b></p>

нарушения		<p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительно</b></p> <p>Имеет представление об эффективной организации обслуживания в сфере сервиса; демонстрирует умение предотвращать и разрешать конфликтные ситуации, при этом допускает 1-2 существенных ошибки; владеет навыками обслуживания гостей в соответствии с этическими нормами.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Демонстрирует знания эффективной организации обслуживания в сфере сервиса; умеет определить потребность потребителя и определить оптимальный процесс обслуживания; владеет навыками обслуживания гостей в соответствии с этическими нормами. Демонстрирует умение предотвращать и разрешать конфликтные ситуации. При этом допускает 1-2 несущественных ошибки</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Уверенно демонстрирует знания эффективной организации обслуживания в сфере сервиса; умеет определить потребность потребителя и определить оптимальный процесс обслуживания; владеет навыками обслуживания гостей в соответствии с этическими нормами. Демонстрирует умение предотвращать и разрешать конфликтные ситуации.</p>
-----------	--	---

### УК.6

#### Способен управлять своими ресурсами, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p><b>УК.6.2</b> Управляет собственными ресурсами (тайм-менеджмент, стресс-менеджмент, самопрезентация)</p>	<p>Владеет навыками самоорганизации (тайм-менеджмент, стресс-менеджмент, самопрезентация, самомотивация и др.)</p>	<p style="text-align: center;"><b>Неудовлетворительно</b></p> <p>Имеет слабое представление о принципах и методах самоменеджмента, а также о инструментах самоменеджмента (распределения времени, ресурсов, управление стрессоустойчивостью, самомотивации). Не умеет планировать собственную деятельность.</p> <p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительно</b></p> <p>Имеет представление о принципах и методах самоменеджмента, а также демонстрирует достаточное владение инструментами</p>

		<p style="text-align: center;"><b>Удовлетворительно</b></p> <p>самоменеджмента (распределения времени, ресурсов, управление стрессоустойчивостью, самомотивации) при этом допускает 1-2 существенные ошибки; умеет разрабатывать планы.</p> <p style="text-align: center;"><b>Хорошо</b></p> <p>Демонстрирует достаточные знания принципов и методов самоменеджмента, а также владение инструментами самоменеджмента (распределения времени, ресурсов, управление стрессоустойчивостью, самомотивации), при этом допускает 1-2 несущественные ошибки; умеет планировать и реализовать разработанные планы.</p> <p style="text-align: center;"><b>Отлично</b></p> <p>Уверенно демонстрирует знания принципов и методов самоменеджмента, а также владение инструментами самоменеджмента (распределения времени, ресурсов, управление стрессоустойчивостью, самомотивации); умеет планировать и реализовать разработанные планы.</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>Ставится студенту при нарушении сроков сдачи отчета по производственной практике.</p> <p>Отсутствуют подтверждающие документы с места практики.</p> <p>Отчет выполнен небрежно и содержит только описательную часть и не отвечает требованиям методических указаний.</p>	<b>Неудовлетворительно</b>
<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, сдан с нарушением даты указанной в задании на практику и оформленным в соответствии с требованиями метод. указаний с</li> </ul>	<b>Удовлетворительно</b>



<p>обязательным комплектом рекомендованных приложений и фотоотчетом по работе на практике.</p> <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>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 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 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>Отлично</b></p>

