

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Направление подготовки
43.03.01 – Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Социально-культурный сервис

Форма обучения
Очная

Год набора 2014-2015

Гатчина
2017

Программа производственной (преддипломной) практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы – Социально-культурный сервис.


Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: руководитель ОП _____  / Заборовская О.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «26» августа 2017 г. Протокол № 1

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой _____  / Заборовская О.В.

Содержание

1. Наименование вида практики, способа и формы (форм) ее проведения	4
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место практики в структуре образовательной программы	7
4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях либо в академических часах	9
5. Содержание практики	9
6. Формы отчетности по практике.....	11
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	15
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	15
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	19
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	31
7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	31
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	33
9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	36
10. Описание материально-технической базы, необходимой для прохождения производственной практики.....	36
Приложение 1 Титульный лист отчета о прохождении практики	38
Приложение 2 Дневник практики студента	39

1. НАИМЕНОВАНИЕ ВИДА ПРАКТИКИ, СПОСОБА И ФОРМЫ (ФОРМ) ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Производственная (преддипломная) практика студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) образовательной программы – «Социально-культурный сервис») проводится в целях получения профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, обеспечивающих подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы, связанной с исследованием деятельности в области социально-культурного сервиса (область включает организации, в которых протекают процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений). В итоге прохождения производственной (преддипломной) практики у студента должны быть достигнуты результаты обучения, соответствующие этапу формирования профессиональных компетенций, необходимых для последующей работы в сфере социально-культурного сервиса в рамках осуществления организационно-управленческой, научно-исследовательской и сервисной деятельности.

Видом практики, описываемой настоящей программой, является производственная практика. **Типы практики**: преддипломная практика.

Способы проведения производственной практики с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта: стационарная, выездная.

Форма практики: дискретная (путём выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практики).

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Планируемые результаты освоения образовательной программы	Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики
ПК-1 - готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Умения: обосновывать направления улучшения организации контактной зоны предприятия социально-культурного сервиса с учётом клиентурных отношений; Навыки: участия в организации контактной зоны предприятия социально-культурного сервиса; представления предложений по улучшению организации контактной зоны предприятия сервиса, а также клиентурных отношений, в виде письменного отчёта;

<p>ПК-2 – готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p>	<p>Умения: анализировать спрос на существующие услуги предприятия сервиса; оценивать конкурентоспособность предоставляемых услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; рассчитывать и анализировать показатели, характеризующие производственно-хозяйственную деятельность предприятия социально-культурного сервиса в динамике</p> <p>Навыки: разработки предложений по развитию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на плановый период с учётом конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства</p>
<p>ПК-3 - готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Умения: Осуществлять сбор, систематизацию и анализ научно-технической информации, характеризующей деятельность конкретного предприятия социально-культурного сервиса, в том числе методы управления качеством, стандартизации и сертификации а также отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности, специфицированной в соответствии с темой выпускной квалификационной работы; Выявлять необходимость повышения качества услуг; Выявлять необходимость разработки элементов оптимизации процессов сервиса;</p> <p>Навыки: Навыками разработки элементов оптимизации процессов сервиса с учётом отечественного и зарубежного опыта сервисной деятельности; реализации методов управления качеством услуг, направленных на его повышение; представления систематизированной научно-технической, в том числе аналитической, информации, характеризующей деятельность конкретного предприятия социально-культурного сервиса с учётом темы выпускной квалификационной работы, в виде письменного отчёта</p>
<p>ПК-4 - готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p>	<p>Умения: Определять направления исследования потребительского спроса, социально-психологических особенностей потребителей с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов;</p> <p>Навыки: исследования потребительского спроса на услуги конкретного предприятия сервиса с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов, а также социально-психологических особенностей потребителя с целью выявления проблем в обслуживании потребителей и формирования клиентурных отношений</p>
<p>ПК-5 - готовность к</p>	<p>Умения:</p>

выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	<p>Осуществлять поиск новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия социально-культурного сервиса;</p> <p>Навыки:</p> <p>проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере социально-культурного сервиса, а также анализа рисков;</p>
ПК-8 - способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<p>Умения:</p> <p>На основании данных предприятия собирать и систематизировать информацию об особенностях используемых процессов, ресурсов и средств сервиса, в том числе с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций и направлений диверсификации сервисной деятельности; о требованиях потребителей; о направлениях предоставления услуг;</p> <p>Навыки:</p> <p>участия в реализации процессов сервиса, выборе ресурсов и средств сервиса, диверсификации сервисной деятельности в соответствии с требованиями потребителя в том числе с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций;</p>
ПК-9- способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;	<p>Умения:</p> <p>Выявлять в практической деятельности предприятия социально-культурного сервиса основные психологические особенности потребителя и определять потребности в развитии клиентурных отношений;</p> <p>Навыки:</p> <p>учёта в практической деятельности предприятия сервиса и использования в процессе клиентурных отношений основных психологических особенностей потребителей</p>
ПК -10 - готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<p>Умения:</p> <p>Собирать и обобщать первичную документацию предприятия для целей диагностики, определять основные качественные и количественные характеристики и показатели деятельности предприятия социально-культурного сервиса, в том числе объектов сервиса</p> <p>Навыки:</p> <p>диагностики состояния и направлений деятельности организаций социально-культурного сервиса как основы разработки управленческих решений, позволяющих улучшить показатели деятельности предприятия, в том числе объектов сервиса</p>
ПК-11 - готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<p>Умения:</p> <p>Собирать, систематизировать и анализировать информацию о контактной зоне конкретного предприятия сервиса, видах, формах и объёме предоставляемых услуг, взаимодействии с потребителем, в том числе консультировании, оценивать уровень развития клиентурных отношений с учётом темы выпускной квалификационной работы</p>

	Навыки: практической работы в контактной зоне с потребителями, в том числе консультирования, с учётом согласования видов, форм и объёма услуг и разработки предложений по их совершенствованию;
--	---

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная (преддипломная) практика Б2.В.04 (П) относится к вариативной части и является частью Блока 2 «Практики», направления подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) образовательной программы – «Социально-культурный сервис»).

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-1	Введение в профессию / <i>Отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности</i> Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности Анимационный сервис Организация работы центров досуга Сервисология Поведение потребителей Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Проверка сформированности планируемых результатов освоения образовательной программы в рамках ГИА
ПК-2	Статистика Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Экономика социокультурной сферы/ <i>Конъюнктура рынка и спрос потребителей</i>	
ПК-3	Введение в профессию / <i>Отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности</i> Технические средства и технологии в сервисе Методы научных исследований Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности Управление качеством обслуживания в	

	<p>организациях социокультурного сервиса</p> <p>Метрология, стандартизация, сертификация</p> <p>НИР</p>
ПК-4	<p>Психодиагностика</p> <p>Методы научных исследований</p> <p>Антропология /<i>Социальная демография и этнография</i></p> <p>Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыком научно-исследовательской деятельности</p> <p>Психология человека в кризисных ситуациях/ <i>Социальная психология</i></p> <p>Сервисология</p> <p>Поведение потребителей</p> <p>НИР</p>
ПК-5	<p>Технические средства и технологии в сервисе</p> <p>НИР</p> <p>Инновации в СКС / Маркетинг инноваций</p> <p>Социальное проектирование в сервисе</p>
ПК-8	<p>Основы социально-культурной деятельности</p> <p>Антропология/<i>Социальная демография и этнография</i></p> <p>Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыком научно-исследовательской деятельности</p> <p>Народная художественная культура/ <i>Мировая художественная культура</i></p> <p>История культуры Санкт-Петербурга и Ленинградской области</p> <p>Деятельность организаций социально-культурного сервиса</p>
ПК-9	<p>Психологический практикум</p> <p>Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе</p> <p>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</p>
ПК-10	<p>Моделирование и прогнозирование социально-экономических процессов /<i>Системный анализ</i></p> <p>Метрология, стандартизация и сертификация</p> <p>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</p> <p>Деятельность организаций социально-культурного сервиса</p>
ПК-11	<p>Туристский рынок России</p> <p>Управление коммуникативными процессами в</p>

	социокультурном сервисе Музееведение/ <i>Экскурсоведение</i> Анимационный сервис Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Туристические и гостиничные услуги	
--	--	--

4. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ В НЕДЕЛЯХ ЛИБО В АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

Объем производственной (преддипломной) практики в зачетных единицах составляет - 9 зачётных единиц, продолжительность в неделях – 6 недель, 324 часа, 8 семестр.

5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Организация процесса прохождения производственной (преддипломной) практики осуществляется в соответствии с Положением о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования в ГИЭФПТ.

Места прохождения производственной (преддипломной) практики определяются особенностями объектов профессиональной деятельности выпускника по программе бакалавриата, темой выпускной квалификационной работы. В качестве мест прохождения практики могут быть выбраны предприятия и организации культуры и досуга, гостиничного бизнеса, общественного питания, туризма, спортивно-оздоровительных центров, домов культуры, развивающих центров и центров обучения, развлекательных центров, предприятий транспортного хозяйства, музеев, экскурсионных бюро и другие предприятия социально-культурного сервиса.

Содержание практики определяется содержанием формируемых компетенций.

Содержание работ в рамках производственной (преддипломной) практики:

1. Общая характеристика предприятия (организации) социально-культурного сервиса.

Организационно-правовая форма предприятия. Организационная структура. Основные направления деятельности. Законодательные и нормативные акты, регламентирующие деятельность организации (федеральные, региональные и местные акты, внутренняя документация организации). Документооборот внутри организации. Требования охраны труда и техники безопасности.

2. Характеристика услуг, предоставляемых организацией (предприятием). Технологические процессы предоставления услуг. Контактная зона. Клиентурные отношения.

Характеристика видов, формы, объёмов и условий предоставления услуг в организации (предприятии) социально-культурного сервиса. Характеристика контактной зоны предоставления услуг. Характеристика клиентурных отношений. Описание технологических процессов предоставления услуг и их основных параметров.

3. Ресурсная база предоставления услуг.

Материальные и нематериальные ресурсы, используемые в процессе предоставления услуг (характеристика помещения, оборудования и т.п.). Методы контроля за использованием (расходом) ресурсов. Оценка уровня ресурсообеспеченности.

4. Использование современных информационных и инновационных технологий при оказании услуг.

Описание используемых информационных и инновационных технологий, используемых в процессе предоставления услуг (систем дистанционной записи, интерактивной доски, автоматизированной базы данных и т.п.). Оценка необходимости поиска инновационных решений для развития предприятия. Предварительная оценка условий реализации проектов по совершенствованию деятельности предприятия.

5. Качество услуг и его контроль.

Показатели, определяющие качество услуг в выбранной отрасли социально-культурного сервиса. Характеристика качества услуг на предприятии социально-культурного сервиса. Методы контроля качества услуг и технологического процесса предоставления услуг. Анкетирование потребителей о качестве услуг.

6. Анализ рынка услуг в сфере деятельности организации (предприятия) социально-культурного сервиса. Характеристика потребителей услуг.

Характеристика сегмента рынка предприятия, позиционирование предлагаемых продуктов (услуг). Сравнительный анализ конкурентов. Характеристика образа организации среди ключевых контактных аудиторий. Характеристика потребителей услуг предприятия. Социальные, психологические, этнические, конфессиональные и культурные особенности потребителей услуг. Основные требования клиентов.

7. Персонал организации (предприятия) социально-культурного сервиса.

Численность персонала и его динамика, характеристика должностных обязанностей, уровня и направленности образования, состав персонала по возрасту, полу, система оплаты труда в организации, система стимулирования персонала – премии, моральные поощрения, характеристика психологического климата в коллективе, профессиональные и личные требования к качествам персонала. Система повышения квалификации. Должностные инструкции (функциональные обязанности) специалиста по сервису. Психологические аспекты взаимодействия специалиста по сервису с клиентами и партнёрами.

Действия специалиста по сервису в контактной зоне. Этика профессиональной деятельности и формирования клиентурных отношений в сфере социально-культурного сервиса.

8. Организационно-экономические показатели деятельности организации (предприятия) социально-культурного сервиса.

Производственно-хозяйственная деятельность предприятия. Затраты и доходы предприятия. Объём выручки. Количество человек, обслуживаемых ежегодно (ежеквартально, ежемесячно), Цена на услуги. Динамика показателей.

9. Маркетинг и реклама в деятельности организации (предприятия) социально-культурного сервиса.

Характеристика маркетинговой стратегии организации (предприятия). Характеристика рекламной деятельности предприятия, используемой с целью продвижения на рынок и последующей продажи производимых услуг. Использование средств размещения рекламы. Имидж предприятия социально-культурного сервиса. Цены на услуги и ценовая политика организации.

10. SWOT – анализ деятельности предприятия социально-культурного сервиса.

Описание сильных и слабых сторон, угроз и возможностей. Определение направлений совершенствования деятельности предприятия. Выводы из результатов анализа. Возможности применения новых, в том числе инновационных, форм обслуживания. Возможности оптимизации процессов сервиса.

Индивидуальные задания дополняют или расширяют содержание видов работ, либо формулируются исходя из специфики предприятия социально-культурного сервиса.

6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

По итогам прохождения производственной (преддипломной) практики студент предоставляет следующую отчётную документацию:

- письменный отчёт о прохождении практики;
- дневник практики студента, заверенные подписью руководителя практики от профильной организации (в т.ч. совместный план-график проведения практики и отзыв руководителя практики от профильной организации).

Результаты производственной (преддипломной) практики студент обобщает в форме письменного отчёта. Отчёт должен быть написан на материалах объекта практики и по содержанию соответствовать требованиям программы производственной практики. Для подготовки отчёта студент ведёт дневник практики, а также готовит копии необходимых документов. По окончании практики студент оформляет отчёт и после проверки руководителем практики от профильной организации представляет его для проверки

руководителю практики от организации.

Структура отчёта:

Титульный лист (Образец представлен в приложениях).

Содержание.

Введение, которое должно обобщить собранные материалы и раскрыть основные вопросы и направления, которыми занимался студент на практике.

Основная часть

1. Общая характеристика организации

1.1. Организационно-правовая форма;

1.2. Направления деятельности (по уставу);

1.3. Законодательные и нормативные акты, регламентирующие деятельность организации (федеральные, региональные и местные акты, стандарты, внутренняя документация организации).

1.4. Требования охраны труда и техники безопасности

1.5. Организационная структура предприятия.

2. Характеристика услуг, предоставляемых организацией (предприятием) социально-культурного сервиса.

2.1. Виды услуг, оказываемых организацией населению.

2.2. Технологические процессы предоставления услуг.

2.3. Контактная зона предоставления услуг.

3. Ресурсная база предоставления услуг.

4. Информационные и инновационные технологии, используемые в процессе предоставления услуг.

5. Качество услуг и его контроль.

5.1. Показатели, определяющие качество услуг в выбранной отрасли социально-культурного сервиса.

5.2. Характеристика качества услуг на предприятии социально-культурного сервиса.

5.3. Методы контроля качества услуг и технологического процесса предоставления услуг.

6. Анализ рынка услуг в сфере деятельности организации (предприятия) социально-культурного сервиса. Характеристика потребителей услуг.

6.1. Конкурентная среда деятельности организации.

6.2. Характеристика клиентов-потребителей услуг организации. Социальные, психологические, этнические, конфессиональные и культурные особенности потребителей услуг. Результаты анкетирования клиентов организации относительно удовлетворённости услугами (анкета разрабатывается самостоятельно!).

7. Характеристика персонала организации. Профессиональные и личностные требования к персоналу организации.

8. Маркетинговая деятельность организации (ценовая политика,

рекламная деятельность и пр.)

9. Основные организационно-экономические показатели, характеризующие деятельность организации.

10. SWOT-анализ деятельности организации.

Список использованных информационных источников

Заключение (выводы)

Список используемых информационных источников.

Приложения (первичная документация, фрагменты нормативных документов, скрин-шоты официальных сайтов организаций, отчёты о состоянии отрасли, положения, рекламные материалы, обзор маршрутов, дисконтные карты, памятки и т.п.).

Текстовая часть отчёта содержит изложение результатов практической деятельности студента по видам выполняемых работ в соответствии с календарным планом и графиком. Объем текстовой части отчёта должен быть не менее 30 стр. (без приложений).

Все материалы, прилагаемые к отчёту, должны соответствовать требованиям об ограничении доступа к информации.

Студенты, не выполнившие полностью требования, предъявляемые к содержанию практики и не представившие отчёты, к защите практики не допускаются.

Оформление отчёта по производственной (преддипломной) практике

Отчёт по производственной (преддипломной) практике оформляется в соответствии с ГОСТ 7.32-2001 «Отчёт о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления», ГОСТ 2.105-1995 «Общие требования к текстовым документам», ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

Параметры страницы:

- формат - A4;
- поля (верх - 20 мм, низ - 20 мм, справа - 15 мм, слева -30 мм);
- гарнитура — «Таймс»;
- кегль- 14 пт;
- межстрочный интервал - 1,5;
- абзац (красная строка) — 1,25 см;
- табуляция - 1,25 см;
- номер страницы проставляется в правом верхнем углу.

Текст печатается строго в последовательном порядке и выравнивается по ширине. Не допускаются разного рода текстовые вставки и дополнения, помещаемые на отдельных страницах или на обратной стороне листа, и переносы кусков текста в другие места. Все подстрочные примечания оформляются (с меньшим интервалом) на той странице, к которой они относятся.

В процессе печатания текста при переходе на следующую страницу не рекомендуется:

- отрывать одну строку текста или слово от предыдущего абзаца, лучше напечатать на этой странице;
- начинать одну строку нового абзаца на заканчивающейся странице, лучше начать новый абзац на другой странице;
- начинать в конце странице слово с переносом, лучше перенести это слово на новую страницу;
- отрывать название таблицы от ее содержания.

Каждая часть отчёта начинается с новой страницы (к параграфам это правило не относится). Слово глава не пишется. Главы и параграфы нумеруются арабскими цифрами без точки и записываются с абзацного отступа (абзац равен 5 знакам). Номер параграфа состоит из номера главы и его собственного номера, разделённых точкой, но без точки в конце.

Заголовки структурных элементов работы (содержание, введение, названия глав и заключение) печатаются заглавными буквами жирным шрифтом, а заголовки параграфов - с заглавной буквы строчными буквами и располагаются в середине строки без точки в конце и без подчеркивания, выделяются жирным шрифтом.

В отчёте по прохождению производственной (преддипломной) практики обязательно должны быть ссылки ИЛИ сноски на используемые источники. СНОСКИ делаются внизу страницы. Оформление ССЫЛОК рекомендуется делать после того момента, когда будет окончательно составлен список литературы, либо выделить отдельно список ссылок по очередности их использования в тексте и отдельно список литературы. Например [1, с.125-128], где 1 – номер источника в списке литературы или в списке ссылок, а 125-128 – страницы, на которые ссылается автор.

Для подведения итогов и оценки результатов практики студент представляет на кафедру отчётную документацию по практике руководителю практики от образовательной организации для оценки соответствия требованиям программы практики.

Итоги производственной (преддипломной) практики оцениваются на основе качества представленных материалов и собеседования с руководителем практики от образовательной организации. По итогам практики выставляется зачёт с оценкой. Формой защиты отчёта является собеседование.

Сроки подведения итогов практики – не позднее недели после завершения практики.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ И МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

ПК-1 - готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса					
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап	6 этап
Введение в профессию (1 семестр) /Отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (4 семестр)	Анимационный сервис (5 семестр)	Анимационный сервис Организация работы центров досуга Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности Сервисология (6 семестр)	Поведение потребителей (7 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)

ПК-2 – готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства			
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Статистика (5 семестр)	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр)	Экономика социокультурной сферы/ <i>Конъюнктура рынка и спрос потребителей</i> (7 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)

ПК-3 - готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности					
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап	6 этап
Введение в профессию /Отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности (1 семестр)	Технические средства и технологии в сервисе (3 семестр)	Технические средства и технологии в сервисе Методы научных исследований Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (4 семестр)	Методы научных исследований Управление качеством обслуживания в организациях социокультурного сервиса (5 семестр)	Метрология, стандартизация, сертификация НИР (6 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)

ПК-4 - готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов					
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап	6 этап
Психодиагностика (3 семестр)	Методы научных исследований Антропология /Социальная демография и этнография Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (4 семестр)	Методы научных исследований (5 семестр)	Психология человека в кризисных ситуациях/ Социальная психология Сервисология НИР (6 семестр)	Поведение потребителей (7 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)

ПК-5 - готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса				
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап
Технические средства и технологии в сервисе (3 семестр)	Технические средства и технологии в сервисе (4 семестр)	НИР (6 семестр)	Инновации в СКС / Маркетинг инноваций Социальное проектирование в сервисе (7 семестр)	Социальное проектирование в сервисе Преддипломная практика Event-менеджмент (8 семестр)
ПК-8 -способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями				
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	
Основы социально-культурной деятельности Антропология/Социальная демография и этнография Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыком научно-исследовательской деятельности (4 семестр)	Народная художественная культура/ Мировая художественная культура История культуры Санкт-Петербурга и Ленинградской области (6 семестр)	Народная художественная культура/ Мировая художественная культура Деятельность организаций социально-культурного сервиса (7 семестр)	Социология досуга/Основы культурной политики России Преддипломная практика (8 семестр)	
ПК-9- способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности				
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	
Психологический практикум (4 семестр)	Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе (5 семестр)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)	

ПК -10 - готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса			
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап
Моделирование и прогнозирование социально-экономических процессов /Системный анализ (4 семестр)	Метрология, стандартизация и сертификация Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр)	Деятельность организаций социально-культурного сервиса (7 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)

ПК-11 - готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса				
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап
Туристский рынок России (4 семестр)	Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе Музееведение/Экскурсоведение Анимационный сервис (5 семестр)	Анимационный сервис Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр)	Туристические и гостиничные услуги (7 семестр)	Туристические и гостиничные услуги (8 семестр) Преддипломная практика

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительно » / не зачтено (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» / зачтено (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» / зачтено (70-84 балла)	Оценка «отлично» / зачтено (85-100 баллов)
6 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенции	ПК -1	Умения: - обосновывать направления улучшения организации контактной зоны предприятия социально- культурного сервиса	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при обосновании направлений улучшения организации контактной зоны предприятия социально- культурного сервиса	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок обосновывать направления улучшения организации контактной зоны предприятия социально- культурного сервиса	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при обосновании направлений улучшения организации контактной зоны предприятия социально- культурного сервиса	Демонстрирует высокий уровень умений обосновывать направления улучшения организации контактной зоны предприятия социально- культурного сервиса
		Навыки: участия в организации контактной зоны предприятия социально- культурного сервиса; представления предложений по улучшению организации	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками, допуская грубые ошибки при участии в организации контактной зоны предприятия социально- культурного сервиса;	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками участия в организации контактной зоны предприятия социально- культурного сервиса; навыками представления	Владеет базовыми приемами участия в организации контактной зоны предприятия социально- культурного сервиса; навыками представления предложений по улучшению	Демонстрирует владения на высоком уровне участия в организации контактной зоны предприятия социально- культурного сервиса; навыками представления предложений по

		контактной зоны предприятия сервиса, а также клиентурных отношений, в виде письменного отчёта	при представлении предложений по улучшению организации контактной зоны предприятия сервиса, а также клиентурных отношений, в виде письменного отчёта	предложений по улучшению организации контактной зоны предприятия сервиса, а также клиентурных отношений, в виде письменного отчёта	организации контактной зоны предприятия сервиса, а также клиентурных отношений, в виде письменного отчёта	улучшению организации контактной зоны предприятия сервиса, а также клиентурных отношений, в виде письменного отчёта
4 Этап						
Описание показателей и критериев оценивания	ПК -2	Умения: анализировать спрос на существующие услуги предприятия сервиса; оценивать конкурентоспособность предоставляемых услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; рассчитывать и анализировать показатели, характеризующие производственно-хозяйственную деятельность предприятия социально-культурного сервиса в динамике	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при анализе спроса на существующие услуги предприятия сервиса; при оценке конкурентоспособности предоставляемых услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; при расчёте и анализе показателей, характеризующих производственно-хозяйственную деятельность предприятия социально-	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок анализировать спрос на существующие услуги предприятия сервиса; оценивать конкурентоспособность предоставляемых услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; рассчитывать и анализировать показатели, характеризующие производственно-хозяйственную деятельность предприятия социально-	Умеет применять знания на практике в базовом объёме при анализе спроса на существующие услуги предприятия сервиса; при оценке конкурентоспособности предоставляемых услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; при расчёте и анализе показателей, характеризующих производственно-хозяйственную деятельность предприятия социально-	Демонстрирует высокий уровень умений анализировать спрос на существующие услуги предприятия сервиса; оценивать конкурентоспособность предоставляемых услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; рассчитывать и анализировать показатели, характеризующие производственно-хозяйственную деятельность предприятия социально-

			культурного сервиса в динамике	динамике		динамике
		Навыки: разработки предложений по развитию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на плановый период с учётом конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки при разработке предложений по развитию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на плановый период с учётом конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками разработки предложений по развитию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на плановый период с учётом конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства	Владеет базовыми приемами разработки предложений по развитию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на плановый период с учётом конъюнктуры рынка и спроса, а также социальной политики государства	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками разработки предложений по развитию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на плановый период с учётом конъюнктуры рынка и спроса, а также социальной политики государства
6 Этап						
Описание показателей и	ПК -3	Умения: - осуществлять сбор, систематизацию и анализ научно-технической информации, характеризующей деятельность конкретного предприятия	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при сборе, систематизации и анализе научно-технической информации, характеризующей	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок - осуществлять сбор, систематизацию и анализ научно-технической информации, характеризующей деятельность	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при сборе, систематизации и анализе научно-технической информации, характеризующей деятельность конкретного	Демонстрирует высокий уровень умений - осуществлять сбор, систематизацию и анализ научно-технической информации, характеризующей деятельность

	<p>социально-культурного сервиса, а также отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности, специфицированной в соответствии с темой выпускной квалификационной работы;</p> <p>- выявлять необходимость повышения качества услуг;</p> <p>- выявлять необходимость разработки элементов оптимизации процессов сервиса</p>	<p>деятельность конкретного предприятия социально-культурного сервиса, а также отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности, специфицированной в соответствии с темой выпускной квалификационной работы;</p> <p>Выявлении необходимости разработки элементов оптимизации процессов сервиса</p>	<p>конкретного предприятия социально-культурного сервиса, а также отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности, специфицированной в соответствии с темой выпускной квалификационной работы;</p> <p>- выявлять необходимость повышения качества услуг;</p> <p>- выявлять необходимость разработки элементов оптимизации процессов сервиса</p>	<p>предприятия социально-культурного сервиса, а также отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности, специфицированной в соответствии с темой выпускной квалификационной работы;</p> <p>Выявлении необходимости разработки элементов оптимизации процессов сервиса</p>	<p>конкретного предприятия социально-культурного сервиса, а также отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности, специфицированной в соответствии с темой выпускной квалификационной работы;</p> <p>- выявлять необходимость повышения качества услуг;</p> <p>- выявлять необходимость разработки элементов оптимизации процессов сервиса</p>
	<p>Навыки:</p> <p>- разработки элементов оптимизации процессов сервиса с учётом отечественного и зарубежного опыта сервисной деятельности;</p> <p>- реализации методов</p>	<p>Не владеет.</p> <p>Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки при разработке элементов оптимизации процессов сервиса с учётом отечественного и зарубежного опыта</p>	<p>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками:</p> <p>- разработки элементов оптимизации процессов сервиса с учётом отечественного и зарубежного опыта сервисной</p>	<p>Владеет базовыми приемами разработки элементов оптимизации процессов сервиса с учётом отечественного и зарубежного опыта сервисной деятельности;</p> <p>- реализации методов</p>	<p>Демонстрирует владения на высоком уровне навыками разработки элементов оптимизации процессов сервиса с учётом отечественного и зарубежного опыта сервисной деятельности;</p>

		управления качеством услуг, направленных на его повышение; - представления систематизированной научно-технической, в том числе аналитической, информации, характеризующей деятельность конкретного предприятия социально-культурного сервиса с учётом темы выпускной квалификационной работы, в виде письменного отчёта	сервисной деятельности; - реализации методов управления качеством услуг, направленных на его повышение; - представлении систематизированной научно-технической, в том числе аналитической, информации, характеризующей деятельность конкретного предприятия с учётом темы выпускной квалификационной работы, в виде письменного отчёта	деятельности; - реализации методов управления качеством услуг, направленных на его повышение; - представления систематизированной научно-технической, в том числе аналитической, информации, характеризующей деятельность конкретного предприятия социально-культурного сервиса с учётом темы выпускной квалификационной работы, в виде письменного отчёта	управления качеством услуг, направленных на его повышение; - представления систематизированной научно-технической, в том числе аналитической, информации, характеризующей деятельность конкретного предприятия социально-культурного сервиса с учётом темы выпускной квалификационной работы, в виде письменного отчёта	- реализации методов управления качеством услуг, направленных на его повышение; - представления систематизированной научно-технической, в том числе аналитической, информации, характеризующей деятельность конкретного предприятия социально-культурного сервиса с учётом темы выпускной квалификационной работы, в виде письменного отчёта
6 Этап						
Описание показателей и	ПК -4	Умения: - определять направления исследования потребительского спроса, социально-психологических особенностей потребителей с учётом влияния	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при определении направлений исследования потребительского спроса, социально-	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок определять направления исследования потребительского спроса, социально-психологических особенностей	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при определении направлений исследований потребительского спроса, социально-психологических особенностей	Демонстрирует высокий уровень умений определять направления исследования потребительского спроса, социально-психологических особенностей потребителей с

		национально-региональных и демографических факторов	психологических особенностей потребителей с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов	потребителей с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов	потребителей с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов	учётom влияния национально-региональных и демографических факторов
		Навыки: - исследования потребительского спроса на услуги конкретного предприятия сервиса с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов, а также социально-психологических особенностей потребителя с целью выявления проблем в обслуживании потребителей	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками, допуская грубые ошибки при исследовании потребительского спроса на услуги конкретного предприятия сервиса с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов, а также социально-психологических особенностей потребителя с целью выявления проблем в обслуживании потребителей	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками исследования потребительского спроса на услуги конкретного предприятия сервиса с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов, а также социально-психологических особенностей потребителя с целью выявления проблем в обслуживании потребителей	Владеет базовыми приемами исследования потребительского спроса на услуги конкретного предприятия сервиса с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов, а также социально-психологических особенностей потребителя с целью выявления проблем в обслуживании потребителей	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками исследования потребительского спроса на услуги конкретного предприятия сервиса с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов, а также социально-психологических особенностей потребителя с целью выявления проблем в обслуживании потребителей

5 Этап						
Описание показателей и критериев оценивания	ПК -5	Умения: - осуществлять поиск новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия социально-культурного сервиса	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при поиске новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия социально-культурного сервиса	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок осуществлять поиск новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия социально-культурного сервиса	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при поиске новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия социально-культурного сервиса	Демонстрирует высокий уровень уменийосуществлять поиск новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия социально-культурного сервис
		Навыки: - проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере социально-культурного сервиса, а также анализа рисков	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки при проведении предварительного обоснования проектных решений в сфере социально-культурного сервиса, а также анализа рисков	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере социально-культурного сервиса, а также анализа рисков	Владеет базовыми приемами проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере социально-культурного сервиса, а также анализа рисков	Демонстрирует владения на высоком уровне навыки проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере социально-культурного сервиса, а также анализа рисков
4 Этап						
Описание	ПК -8	Умения: - на основании данных предприятия собирать и систематизировать	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки, на основании	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок на основании данных предприятия собирать	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при сборе и систематизации	Демонстрирует высокий уровень умений на основании данных предприятия собирать и

	информацию об особенностях используемых процессов, ресурсов и средств сервиса, в том числе с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций и направлений диверсификации сервисной деятельности; о требованиях потребителей; о направлениях предоставления услуг	данных предприятия собирать и систематизировать информацию об особенностях используемых процессов, ресурсов и средств сервиса, в том числе с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций и направлений диверсификации сервисной деятельности; о требованиях потребителей; о направлениях предоставления услуг	и систематизировать информацию об особенностях используемых процессов, ресурсов и средств сервиса, в том числе с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций и направлений диверсификации сервисной деятельности; о требованиях потребителей; о направлениях предоставления услуг	информации на основании данных предприятия информации об особенностях используемых процессов, ресурсов и средств сервиса, в том числе с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций и направлений диверсификации сервисной деятельности; о требованиях потребителей; о направлениях предоставления услуг	систематизировать информацию об особенностях используемых процессов, ресурсов и средств сервиса, в том числе с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций и направлений диверсификации сервисной деятельности; о требованиях потребителей; о направлениях предоставления услуг
	Навыки: - участия в реализации процессов сервиса, выборе ресурсов и средств сервиса, диверсификации сервисной деятельности в соответствии с требованиями потребителя в том числе с учётом	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки, навыками участия в реализации процессов сервиса, выборе ресурсов и средств сервиса, диверсификации сервисной деятельности в	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками участия в реализации процессов сервиса, выборе ресурсов и средств сервиса, диверсификации сервисной деятельности в соответствии с требованиями	Владеет базовыми приемами участия в реализации процессов сервиса, выборе ресурсов и средств сервиса, диверсификации сервисной деятельности в соответствии с требованиями потребителя в том числе с учётом	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками участия в реализации процессов сервиса, выборе ресурсов и средств сервиса, диверсификации сервисной деятельности в соответствии с требованиями потребителя в том

		этнокультурных, исторических и религиозных традиций	соответствии с требованиями потребителя в том числе с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций	потребителя в том числе с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций	этнокультурных, исторических и религиозных традиций	числе с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций
4 Этап						
Описание показателей и критериев оценивания	ПК -9	Умения: - выявлять в практической деятельности предприятия социально-культурного сервиса основные психологические особенности потребителя и определять потребности в развитии клиентурных отношений	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при выявлении в практической деятельности предприятия социально-культурного сервиса основных психологических особенностей потребителя и определении потребностей в развитии клиентурных отношений	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок выявлять в практической деятельности предприятия социально-культурного сервиса основные психологические особенности потребителя и определять потребности в развитии клиентурных отношений	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при выявлении в практической деятельности предприятия социально-культурного сервиса основных психологических особенностей потребителя и определении потребностей в развитии клиентурных	Демонстрирует высокий уровень умений выявлять в практической деятельности предприятия социально-культурного сервиса основные психологические особенности потребителя и определять потребности в развитии клиентурных отношений
		Навыки: - учёта в практической деятельности предприятия сервиса	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки,	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками учёта в практической	Владеет базовыми приемами учёта в практической деятельности предприятия сервиса	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками учёта в практической деятельности

		и использования в процессе клиентурных отношений основных психологических особенностей потребителей	навыками учёта в практической деятельности предприятия сервиса и использования в процессе клиентурных отношений основных психологических особенностей потребителей	деятельности предприятия сервиса и использования в процессе клиентурных отношений основных психологических особенностей потребителей	и использования в процессе клиентурных отношений основных психологических особенностей потребителей	предприятия сервиса и использования в процессе клиентурных отношений основных психологических особенностей потребителей
4 Этап						
Описание показателей и критериев оценивания	ПК -10	Умения: - собирать и обобщать первичную документацию предприятия для целей диагностики, определять основные качественные и количественные характеристики и показатели деятельности предприятия социально-культурного сервиса, в том числе объектов сервиса	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при сборе и обобщении первичной документации предприятия для целей диагностики, определении основных качественных и количественных характеристик и показателей деятельности предприятия социально-культурного сервиса, в том числе объектов сервиса	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при сборе и обобщении первичной документации предприятия для целей диагностики, определении основных качественных и количественных характеристик и показателей деятельности предприятия социально-культурного сервиса, в том числе объектов сервиса	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при сборе и обобщении первичной документации предприятия для целей диагностики, определении основных качественных и количественных характеристик и показателей деятельности предприятия социально-культурного сервиса, в том числе объектов сервиса	Демонстрирует высокий уровень умений собирать и обобщать первичную документацию предприятия для целей диагностики, определять основные качественные и количественные характеристики и показатели деятельности предприятия социально-культурного сервиса, в том числе объектов сервиса

		Навыки: - диагностики состояния и направлений деятельности организаций социально- культурного сервиса как основы разработки управленческих решений, позволяющих улучшить показатели деятельности предприятия, в том числе объектов сервиса	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки, навыками диагностики состояния и направлений деятельности организаций социально- культурного сервиса как основы разработки управленческих решений, позволяющих улучшить показатели деятельности предприятия, в том числе объектов сервиса	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками диагностики состояния и направлений деятельности организаций социально- культурного сервиса как основы разработки управленческих решений, позволяющих улучшить показатели деятельности предприятия, в том числе объектов сервиса	Владеет базовыми приемами диагностики состояния и направлений деятельности организаций социально- культурного сервиса как основы разработки управленческих решений, позволяющих улучшить показатели деятельности предприятия, в том числе объектов сервиса	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками диагностики состояния и направлений деятельности организаций социально- культурного сервиса как основы разработки управленческих решений, позволяющих улучшить показатели деятельности предприятия, в том числе объектов сервиса
5 Этап						
Описание показателей и	ПК -11	Умения: - собирать, систематизировать и анализировать информацию о контактной зоне конкретного предприятия сервиса, видах, формах и объёме	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при сборе, систематизации и анализе информации о контактной зоне конкретного предприятия сервиса,	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок собрать, систематизировать и анализировать информацию о контактной зоне конкретного предприятия сервиса,	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при сборе, систематизации и анализе информации о контактной зоне конкретного предприятия сервиса, видах, формах и	Демонстрирует высокий уровень умений собирать, систематизировать и анализировать информацию о контактной зоне конкретного предприятия сервиса, видах, формах и

		предоставляемых услуг, взаимодействии с потребителем, в том числе консультировании, оценивать уровень развития клиентурных отношений с учётом темы выпускной квалификационной работы	видах, формах и объёме предоставляемых услуг, взаимодействии с потребителем, в том числе консультировании, оценивать уровень развития клиентурных отношений с учётом темы выпускной квалификационной работы	видах, формах и объёме предоставляемых услуг, взаимодействии с потребителем, в том числе консультировании, оценивать уровень развития клиентурных отношений с учётом темы выпускной квалификационной работы	объёме предоставляемых услуг, взаимодействии с потребителем, в том числе консультировании, оценивать уровень развития клиентурных отношений с учётом темы выпускной квалификационной работы	объёме предоставляемых услуг, взаимодействии с потребителем, в том числе консультировании, оценивать уровень развития клиентурных отношений с учётом темы выпускной квалификационной работы
		Навыки: - практической работы в контактной зоне с потребителями, в том числе консультирования, с учётом согласования видов, форм и объёма услуг и разработки предложений по их совершенствованию	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками, допуская грубые ошибки в практической работе в контактной зоне с потребителями, в том числе консультирования, с учётом согласования видов, форм и объёма услуг и разработки предложений по их совершенствованию	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками практической работы в контактной зоне с потребителями, в том числе консультирования, с учётом согласования видов, форм и объёма услуг и разработки предложений по их совершенствованию	Владеет базовыми приемами практической работы в контактной зоне с потребителями, в том числе консультирования, с учётом согласования видов, форм и объёма услуг и разработки предложений по их совершенствованию	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками практической работы в контактной зоне с потребителями, в том числе консультирования, с учётом согласования видов, форм и объёма услуг и разработки предложений по их совершенствованию

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные типовые контрольные вопросы при защите отчета (полный комплект контрольных заданий или иных материалов, необходимых для оценки умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы представлен в ФОММ по производственной (преддипломной) практике):

1. Особенности конъюнктуры рынка и спроса потребителей в сфере сервисной деятельности, в которой функционирует организация.
2. Конкурентный анализ деятельности предприятия социально-культурного сервиса.
3. Контактная зона предприятия социально-культурного сервиса: достоинства и недостатки организации.
4. Виды услуг, оказываемых организацией населению (в соответствии со спецификой организации).
5. Основные организационно-экономические показатели, характеризующие деятельность организации, оценка их динамики.
6. Маркетинговая деятельность организации (ценовая политика, рекламная деятельность и пр.), оценка необходимости её совершенствования
7. Направления деятельности организации (по уставу);
8. Характеристика клиентов-потребителей услуг организации.
9. Контактная зона предприятия социально-культурного сервиса: достоинства и недостатки организации.
10. Профессиональные и личностные требования к персоналу организации для работы в контактной зоне и оценка их выполнения в деятельности организации.
11. Маркетинговая деятельность организации (ценовая политика, рекламная деятельность и пр.) как основа формирования клиентурных отношений

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методы контроля умений и навыков – это способы деятельности преподавателя и студента, в ходе которых выявляется уровень усвоения и овладения требуемыми знаниями, полученными в ходе учебной практики.

Цель контроля: выявить уровень умений и навыков; изучить индивидуальные особенности студентов.

Для оценки результатов обучения студентов АОУ ВО ЛО ГИЭФПТ разработана балльно-рейтинговая система.

Балльно-рейтинговая система представляет собой систему количественной оценки качества освоения образовательной программы высшего образования студентом в сравнении с другими студентами.

Целями введения балльно-рейтинговой системы являются:

- повышение мотивации студентов к освоению образовательных программ (в том числе производственной (преддипломной) практики);
- получение детальной и разносторонней информации о качестве и результативности прохождения производственной (преддипломной) практики;
- стимулирование систематической работы студентов в течение производственной (преддипломной) практики.

Сведения по итогам защиты отчета о практике заносятся в ведомость и зачетную книжку студента.

По результатам прохождения производственной (преддипломной) практики проводится промежуточная аттестация: руководителем практики от организации выставляется зачет с оценкой.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Зачет</i>	Зачтено		
<i>Оценка</i>	3	4	5

Зачтено с оценкой «отлично» (85-100 баллов) – выставляется с учетом оценки руководителя практики от профильной организации; отчет выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями; результативность практики представлена в количественной и качественной обработке; материал изложен грамотно, доказательно; в процессе защиты свободно используются понятия, термины, формулировки; выполненные задания соотносятся с формированием компетенций.

Зачтено с оценкой «хорошо» (70-84 балла) – выставляется с учетом оценки руководителя практики от профильной организации; отчет выполнен почти в полном объеме и в соответствии с требованиями; в процессе защиты грамотно используется профессиональная терминология - четко и полно излагается материал, но не всегда последовательно; описываются результаты выполненных заданий, но не всегда четко соотносится выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции.

Зачтено с оценкой «удовлетворительно» (55-69 баллов) – выставляется с учетом оценки руководителя практики от профильной организации; в случае, если студент в процессе защиты показывает низкий уровень владения профессиональным стилем речи в изложении материала; низкий уровень оформления документации по практике; низкий уровень владения методической терминологией; носит описательный характер, без

элементов анализа; низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций.

Не зачтено с оценкой «неудовлетворительно»(0-54 баллов) - выставляется с учетом оценки руководителя практики от профильной организации; документы по практике не оформлены в соответствии с требованиями; описание и анализ видов профессиональной деятельности, выполненных заданий отсутствует или носит фрагментарный характер.

Неудовлетворительная оценка, полученная при защите отчета, признается академической задолженностью. Сведения по итогам защиты отчета о практике заносятся в ведомость и зачетную книжку студента.

Показателями оценивания компетенций являются умения и навыки, которые формирует производственная (преддипломная) практика.

8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

а) нормативные правовые акты:

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г. (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учётом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).// «Собрание законодательства РФ». - 04.08.2014. - N 31. - ст. 4398.

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей" // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

Основная литература:

1. Бронникова Т. С. Разработка бизнес-плана проекта: Учебное пособие / Т.С. Бронникова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 224 с.: 60x90 1/16. - (Технологический сервис). - (Бакалавриат). ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=424617>

2. Буров В. П. Бизнес-план фирмы. Теория и практика: Учебное пособие / В.П. Буров, А.Л. Ломакин, В.А. Морошкин. - М.: НИЦ Инфра-М, 2015. - 192 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=508590>

3. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учебник / В.Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2016. — 175 с. — Для бакалавров. ЭБС Book.ru. <https://www.book.ru/book/920475/view2/1>

4. Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>

5. Грибов В.Д., Леонов А.Л. Экономика предприятия сервиса : учебное пособие / В.Д. Грибов, А.Л. Леонов. — Москва : КноРус, 2016. — 276 с. ЭБС Book.ru. <https://www.book.ru/book/918009/view2/25>

6. Драганчук Л. С. Поведение потребителей: Учебное пособие / Л.С. Драганчук. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 192 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=459498>

7. Наумов В. Н. Основы предпринимательской деятельности: Учебник / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 313 с ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=411733>

8. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2016. — 175 с. ЭБС Book.ru. <https://www.book.ru/book/920343/view2/4>

9. Резник Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=352240>

10. Романович Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 284 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=430365>

11. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2017. — 2-е изд. 220 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=760143>

Дополнительная литература

12. Даниленко Н.Н., Рубцова Н.В. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. — 219 с. — Для бакалавров. ЭБС Book.ru. <https://www.book.ru/book/920197/view2/123>

13. Дубровин, И. А. Поведение потребителей [Электронный ресурс] : Учебное пособие / И. А. Дубровин. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 312 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=415239>

14. Таранова И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. — 296 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=514626>

15. Удовлетворенность потребителя. Эмпирические исследования и практика измерения: Монография / Под ред. О.К. Ойнер. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 220 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=364966>

16. Современные проблемы сервиса и туризма. Журнал. Издатель: РГУТиС. ЭБС ZNANIUM.COM. <http://znanium.com/catalog.php?item=booksearch&code=Современные%20проблемы%20сервиса%20и%20туризма%20>

17. Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/catalog.php?item=booksearch&code=Вестник%20ассоциации%20вузов%20туризма%20и%20сервиса>

Ресурсы сети Интернет

1. Аналитический центр при Правительстве РФ.
<http://ac.gov.ru/publications/>
2. Информационно-аналитическое агентство Коммерсантъ
<https://www.kommersant.ru/>
3. Министерство культуры РФ. <https://www.mkrf.ru/>
4. Министерство образования и науки РФ. <http://xn--80abucjiibhv9a.xn--plai/>
5. Министерство промышленности и торговли РФ.
<http://minpromtorg.gov.ru/>
6. Министерство спорта РФ. <https://www.minsport.gov.ru/ministry/>
7. Министерство труда и социальной защиты РФ. <http://rosmintrud.ru/>
8. Министерство экономического развития РФ.
<http://economy.gov.ru/minec/activity/sections/innovations/>
9. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU//[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
10. Федеральный правовой портал "Юридическая Россия"
<http://www.law.edu.ru>
11. Общероссийская Сеть распространения правовой информации Консультант Плюс//[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
12. Официальные сайты органов регионального управления (например, официальный сайт Администрации Ленинградской области <http://www.lenobl.ru/>, официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга <https://gov.spb.ru/> и другие в зависимости от темы выпускной квалификационной работы в соответствии с перечнем субъектов РФ согласно статье 65 Конституции РФ <http://www.constitution.ru/10003000/10003000-5.htm>).
13. Официальные сайты органов местного самоуправления (например, официальный сайт Гатчинского муниципального района Ленинградской области <http://radm.gtn.ru/> и другие в зависимости от темы выпускной квалификационной работы).
14. Портал Государственных программ РФ.
<https://programs.gov.ru/Portal/>
15. Рейтинговое агентство RAEX («Эксперт РА») <https://raexpert.ru/>
16. Федеральная служба государственной статистики
<http://www.gks.ru/>

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Программное обеспечение:

1. Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
2. Пакет офисных программ (Microsoft Office *Проприетарная*);
3. Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);
4. Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Помещения для проведения практики должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и производственных работ, оснащены компьютерным или иным оборудованием для работы с нормативно-правовыми документами и имеющим доступ к информационно-справочным системам и базам действующего законодательства; с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным информационно-образовательным базам данных.

Руководителям практики от образовательной организации и студентам обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных (в том числе международным реферативным базам данных научных изданий) и информационным справочным системам в современных компьютерных классах с доступом в интернет, в том числе по беспроводным каналам связи для выполнения заданий по программе производственной практики.

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 41 (ул. Рощинская, 5)	1
2.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 41	17
3.	Специализированные аудитории:	
	Межкафедральная лаборатория сервисных и социальных технологий / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 10а (ул. Рощинская, 5)	1
4.	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 10а	1
	мультимедийный проектор № 10а	1
	компьютер с программным обеспечением № 10а	4

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ ОТЧЕТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ
Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»
Факультет менеджмента, социальной работы и туризма

**ОТЧЕТ
О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)
ПРАКТИКИ**

Выполнил: _____
(ФИО)

студент бакалавриата _____ курса _____ формы обучения

направление 43.03.01 – Сервис
профиль: Социально-культурный сервис

Оценка _____ дата _____

Руководитель практики от института: _____
(ФИО)

Подпись _____

Руководитель практики от профильной
организации: _____
(ФИО)

Подпись _____

Гатчина
201____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
ДНЕВНИК ПРАКТИКИ СТУДЕНТА

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области

**«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ
ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ»**

Факультет _____

Кафедра _____

ДНЕВНИК

ПРАКТИКИ

(вид практики)

СТУДЕНТА ГРУППЫ _____
(№)

(фамилия, имя, отчество полностью)

Направление подготовки:

(шифр, полное наименование)

Место прохождения практики: _____

Руководитель практики от ГИЭФПТ:

(фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание)

Руководитель практики от профильной организации:

(фамилия, имя, отчество, должность)

Сроки прохождения практики: _____

Гатчина

20__ г.

1. СОВМЕСТНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование работ	Срок по плану
1	2	3

Руководитель практики от профильной организации _____
(подпись)

Руководитель практики от ГИЭФПТ _____
(подпись)

Студент _____
(подпись)

2. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ (выдаются кафедрой)

Руководитель практики от профильной организации _____
(подпись)

Руководитель практики от ГИЭФПТ _____
(подпись)

Отзыв руководителя практики от профильной организации

За время прохождения практики обучающийся выполнил индивидуальное задание, соблюдал правила внутреннего распорядка, требования охраны труда и пожарной безопасности. В период прохождения практики студент зарекомендовал себя, как _____

[illegible]

Вывод: _____ практика студента _____
(вид практики) *(фамилия, инициалы)*
 может быть зачтена с оценкой « _____ ».

Руководитель практики от профильной организации:

Дата _____ (подпись, фамилия, инициалы)

Протумеровано и
прошито 42 листов

Зав. УМО

М.Г. Ковалева

