

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  
Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса

Форма обучения  
Очная

Гатчина  
2018

Программа производственной (преддипломной) практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса»

Уровень: бакалавриат

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

Разработчик: к.э.н., доцент, зав. кафедрой «Менеджмента» \_\_\_\_\_  
Чумаков В.Н.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры менеджмента «27» августа 2018 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Чумаков В.Н.  
Руководитель ОП \_\_\_\_\_ / Чумаков В.Н.

## 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.....	6
4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях либо в академических часах.....	7
5. Содержание практики.....	7
6. Формы отчетности по практике.....	9
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике .....	13
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	13
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	16
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	23
7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	23
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики .....	25
9. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	29
10. Описание материально-технической базы, необходимой для прохождения производственной практики.....	29
Приложение 1 Титульный лист отчета о прохождении практики .....	31
Приложение 2 Дневник практики студента .....	32

## 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) подготовки – «Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса») проводится в целях получения профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, обеспечивающих подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы, связанной с исследованием деятельности в области 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 сервиса в рамках осуществления организационно-управленческой, научно-исследовательской и производственно-технологической видов 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	<b>Уметь:</b> обосновывать направления совершенствования организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений, в т.ч. с учётом качества предоставляемых услуг; <b>Владеть:</b> навыками представления предложений по совершенствованию организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений в виде письменного отчёта;
ПК-2 – готовность к планированию	<b>Уметь:</b> анализировать спрос на существующие услуги предприятия

<p>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>сервиса; оценивать конкурентоспособность предоставляемых услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; рассчитывать и анализировать основные показатели бизнес-плана при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения рыночной конъюнктуры и спроса потребителей в динамике</p> <p><b>Владеть:</b> 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</p>
<p>ПК-4 - готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов</p>	<p><b>Уметь:</b> Определять направления исследования и разрабатывать план маркетингового исследования потребительского спроса, социально-психологических особенностей потребителей с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов;</p> <p><b>Владеть:</b> Навыками маркетингового 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</p>
<p>ПК-5 - готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса</p>	<p><b>Уметь:</b> Осуществлять поиск новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия сервиса с учетом изменений во внешней среде;</p> <p><b>Владеть:</b> Навыками проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере сервиса, а также анализа рисков;</p>
<p>ПК-6. Готовность применений современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя</p>	<p><b>Уметь:</b> Оценивать и анализировать результаты маркетинговых исследований, проводимых с целью выявления потребностей потребителя</p> <p><b>Владеть:</b> Навыками использования современные сервисные технологии в процессе предоставления услуги, с использованием информационных и коммуникационных технологий для формирования базы знаний о потребностях клиентов</p>
<p>ПК-7. Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя,</p>	<p><b>Уметь:</b> Выбирать материалы, специальное оборудование и средства при разработке процесса предоставления услуги с учетом потребностей потребителей</p> <p>Осуществлять контроль качества процесса сервиса и</p>

на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	обслуживания <b>Владеть:</b> Навыками внедрения и использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса
---	--

### 3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная (преддипломная) практика Б2.П.3 относится к вариативной части и является частью Блока 2 «Практики», направления подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) подготовки – «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 / Сервисология Теория менеджмента Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности Маркетинг персонала /Управление человеческими ресурсами Поведение потребителей Управление операциями Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к жизни Управление качеством Логистика	Проверка сформированности планируемых результатов освоения образовательной программы в рамках ГИА
ПК-2	Учет и анализ (финансовый учет, управленческий учет, финансовый анализ) Статистика Финансовый менеджмент Маркетинг в отраслях и сферах деятельности/ Бизнес-планирование Маркетинг в отраслях и сферах деятельности/ Бизнес-планирование Стратегический маркетинг	
ПК-4	Психодиагностика Методы научных исследований Эконометрика Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности Поведение потребителей	

	Маркетинговые исследования/ Управление технологиями НИР Стратегический маркетинг
ПК-5	Экономическая оценка инвестиционных проектов Управление изменениями Управление проектами НИР Стратегический маркетинг Маркетинг инноваций/Инновационный менеджмент
ПК-6	Маркетинговые коммуникации/ Связи с общественностью Маркетинговые исследования/ Управление технологиями Интернет-маркетинг/Управление знаниями
ПК-7	Методы принятия управленческих решений/ Исследование систем управления Товароведение, экспертиза, стандартизация/ Метрология, стандартизация и сертификация Маркетинг услуг/ Оценка бизнеса

#### **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.

#### **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 сферы услуг, а именно организации гостиничного бизнеса, общественного питания, туризма, спортивно-оздоровительных центров, развлекательных центров, предприятий транспортного хозяйства и др. предприятия сервиса.

Содержание практики определяется содержанием формируемых компетенций. Содержание работ в рамках производственной (преддипломной) практики:

*1. Общая характеристика предприятия (организации) 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) 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 сервиса. Характеристика качества услуг на предприятии сервиса. Методы контроля качества услуг и технологического процесса предоставления услуг. Анкетирование потребителей о качестве услуг.

*6. Анализ рынка услуг в сфере деятельности организации (предприятия) 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) 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 сервиса.

#### *8. Организационно-экономические показатели деятельности организации (предприятия) 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 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 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 и печатью организации (в т.ч. совместный рабочий график (план) проведения практики и отзыв руководителя практики от профильной организации).

Результаты производственной 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 технико-экономическая характеристика организации*

1.1. Организационно-правовая форма. Направления деятельности (по уставу). Законодательные и нормативные акты, регламентирующие деятельность организации (федеральные, региональные и местные акты, стандарты, внутренняя документация организации).

1.2 Организационная структура предприятия. Требования охраны труда и техники безопасности. Ресурсная база предоставления услуг. Информационные и инновационные технологии, используемые в процессе предоставления услуг. Характеристика персонала организации. Профессиональные и личностные требования к персоналу организации

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

2.1. Виды услуг, оказываемых организацией населению. Технологические процессы предоставления услуг. Контактная зона предоставления услуг.

2.2. Качество услуг и его контроль. Показатели, определяющие качество услуг в выбранной отрасли сервиса. Характеристика качества услуг на предприятии сервиса. Методы контроля качества услуг и технологического процесса предоставления услуг.

#### *3. Анализ рынка услуг в сфере деятельности организации (предприятия) сервиса. Характеристика потребителей услуг.*

3.1. Конкурентная среда деятельности организации. SWOT-анализ деятельности организации

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

#### *4. Маркетинговая деятельность организации. Комплекс маркетинга услуг.*

#### *5. Основные организационно-экономические показатели,*

*характеризующие деятельность 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 35 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 - А4;
- 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 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 отчёт о 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	7 этап
Введение в профессию/Севисология (1 семестр)	Теория менеджмента (3 семестр)	Теория менеджмента (4 семестр)	Маркетинг персонала/Управлени е человеческими ресурсами (5 семестр)	Поведение потребителей (6 семестр)	Поведение потребителей (7 семестр)	Логистика (8 семестр)
		Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (4 семестр)		Управление операциями (6 семестр)	Управление качеством (7 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)
				Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к жизни (6 семестр)	Логистика (7 семестр)	
ПК-2. Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства						
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап		
Учет и анализ (финансовый учет, управленческий учет, финансовый анализ) (6 семестр)	Статистика (5 семестр)	Финансовый менеджмент (6 семестр)	Стратегический менеджмент (7 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)		
		Маркетинг в отраслях и сферах деятельности/Бизнес-планирование (6 семестр)	Маркетинг в отраслях и сферах деятельности/Бизнес-планирование (7 семестр)			

		Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 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 (4 семестр)	Методы научных исследований (5 семестр)	Поведение потребителей (6 семестр)	Поведение потребителей (7 семестр)	Стратегический маркетинг (8 семестр)
	Эконометрика (4 семестр)		Маркетинговые исследования/Управление технологиями (6 семестр)	Стратегический маркетинг (7 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)
	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (4 семестр)		Научно-исследовательская работа (6 семестр)		
ПК-5. Готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса					
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап		
Экономическая оценка инвестиционных проектов (5 семестр)	Управление изменениями (6 семестр)	Стратегический маркетинг (7 семестр)	Маркетинг инноваций/Инновационный менеджмент (8 семестр)		
	Управление проектами (6 семестр)		Стратегический маркетинг (8 семестр)		
	НИР (6 семестр)		Преддипломная практика (8 семестр)		
ПК-6. Готовность применений современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям					

потребителя				
1 этап		2 этап		3 этап
Маркетинг коммуникаций/Связи с общественностью (5 семестр)		Маркетинговые исследования/Управление технологиями (6 семестр)		Интернет-маркетинг/Управление знаниями (8 семестр)
		Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр)		<b>Преддипломная практика (8 семестр)</b>
ПК-7. Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий				
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап
Методы принятия управленческих решений/Исследование систем управления (4 семестр)	Товароведение, экспертиза и стандартизация/Метрология стандартизация и сертификация (5 семестр)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр)	Маркетинг услуг/ Оценка бизнеса (7 семестр)	<b>Преддипломная практика (8 семестр)</b>

## 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 » / незачет (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» / зачет (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» / зачет (70-84 балла)	Оценка «отлично» / зачет (85-100 баллов)
7 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенции	ПК-1	Умения: обосновывать направления совершенствования организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений, в.т.ч. с у четом качества предоставляемых услуг	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при обосновании направлений совершенствования организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений, в.т.ч. с у четом качества предоставляемых услуг	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при обосновании направлений совершенствования организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений, в.т.ч. с у четом качества предоставляемых услуг	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при обосновании направлений совершенствования организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений, в.т.ч. с у четом качества предоставляемых услуг	Демонстрирует высокий уровень умений при обосновании направлений совершенствования организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений, в.т.ч. с у четом качества предоставляемых услуг
		Навыки: представления предложений по совершенствованию организации контактной зоны	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками представления предложений по	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками представления предложений по	Владеет базовыми приемами представления предложений по совершенствованию организации	Демонстрирует владения на высоком уровне представления предложений по совершенствованию организации



		предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений в виде письменного отчёта	совершенствованию организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений в виде письменного отчёта	совершенствованию организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений в виде письменного отчёта	контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений в виде письменного отчёта	контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений в виде письменного отчёта
5 Этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенции	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 основные показатели бизнес-плана при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения рыночной конъюнктуры и	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при анализе спроса на существующие услуги предприятия сервиса; оценке конкурентоспособности и предоставляемых услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; расчете и анализе основных показателей бизнес-плана при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при анализе спроса на существующие услуги предприятия сервиса; оценке конкурентоспособности и предоставляемых услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; расчете и анализе основных показателей бизнес-плана при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения рыночной конъюнктуры и	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при анализе спроса на существующие услуги предприятия сервиса; оценке конкурентоспособности и предоставляемых услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; расчете и анализе основных показателей бизнес-плана при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения рыночной конъюнктуры и	Демонстрирует высокий уровень умений при анализе спроса на существующие услуги предприятия сервиса; оценке конкурентоспособности и предоставляемых услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; расчете и анализе основных показатели бизнес-плана при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения рыночной конъюнктуры и спроса потребителей в динамике

		спроса потребителей в динамике	рыночной конъюнктуры и спроса потребителей в динамике	спроса потребителей в динамике	спроса потребителей в 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 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	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 потребителей, 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 потребителей, а также социальной политики государства
6 Этап						
Описание показателей и	ПК-4	Умения: определять направления исследования и разрабатывать план маркетингового исследования потребительского спроса, социально-психологических особенностей потребителей с	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при определении направлений исследования и разработке план маркетингового исследования потребительского	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при определении направлений исследования и разработке план маркетингового исследования потребительского спроса, социально-психологических	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при определении направлений исследования и разработке план маркетингового исследования потребительского спроса, социально-психологических	Демонстрирует высокий уровень умений при определении направлений исследования и разработке план маркетингового исследования потребительского спроса, социально-психологических

		учётom влияния национально-региональных и демографических факторов	спроса, социально-психологических особенностей потребителей с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов	особенностей потребителей с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов	особенностей потребителей с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов	особенностей потребителей с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов
		Навыки: проведения маркетингового 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 проведения маркетингового 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 частичные владения без грубых ошибок навыками проведения маркетингового 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 проведения маркетингового 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 проведения маркетингового 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 компетенции	ПК-5	Умения: осуществлять поиск новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия сервиса с учетом изменений во внешней среде	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при осуществлении поиска новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия сервиса с учетом изменений во внешней среде	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при осуществлении поиска новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия сервиса с учетом изменений во внешней среде	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при осуществлении поиска новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия сервиса с учетом изменений во внешней среде	Демонстрирует высокий уровень умений при осуществлении поиска новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия сервиса с учетом изменений во внешней среде
		Навыки: проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере сервиса, а также анализа рисков	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере сервиса, а также анализа рисков	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере сервиса, а также анализа рисков	Владеет базовыми приемами проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере сервиса, а также анализа рисков	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере сервиса, а также анализа рисков
3 Этап						
Описание показателей и	ПК-6	Умения: оценивать и анализировать результаты маркетинговых исследований, проводимых с целью выявления потребностей потребителя	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при оценке и анализе результатов маркетинговых исследований, проводимых с целью выявления	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при оценке и анализе результатов маркетинговых исследований, проводимых с целью выявления потребностей	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при оценке и анализе результатов маркетинговых исследований, проводимых с целью выявления потребностей	Демонстрирует высокий уровень умений при оценке и анализе результатов маркетинговых исследований, проводимых с целью выявления потребностей потребителя

			потребностей потребителя	потребителя	потребителя	
		Навыки: использования современные сервисные технологии в процессе предоставления услуги, с использованием информационных и коммуникационных технологий для формирования базы знаний о потребностях клиентов	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками использования современные сервисные технологии в процессе предоставления услуги, с использованием информационных и коммуникационных технологий для формирования базы знаний о потребностях клиентов	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками использования современные сервисные технологии в процессе предоставления услуги, с использованием информационных и коммуникационных технологий для формирования базы знаний о потребностях клиентов	Владеет базовыми приемами использования современные сервисные технологии в процессе предоставления услуги, с использованием информационных и коммуникационных технологий для формирования базы знаний о потребностях клиентов	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками использования современные сервисные технологии в процессе предоставления услуги, с использованием информационных и коммуникационных технологий для формирования базы знаний о потребностях клиентов
5 Этап						
Описание показателей и	ПК-7	Умения: выбирать материалы, специальное оборудование и средства при разработке процесса предоставления услуги с учетом потребностей потребителей осуществлять контроль качества	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при выбирать материалы, специальное оборудование и средства при разработке процесса предоставления услуги с учетом	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок выбирать материалы, специальное оборудование и средства при разработке процесса предоставления услуги с учетом потребностей потребителей	Умеет применять знания на практике в базовом объеме выбирать материалы, специальное оборудование и средства при разработке процесса предоставления услуги с учетом потребностей потребителей	Демонстрирует высокий уровень умений выбирать материалы, специальное оборудование и средства при разработке процесса предоставления услуги с учетом потребностей потребителей

		процесса сервиса и обслуживания	потребностей потребителей осуществлять контроль качества процесса сервиса и обслуживания	осуществлять контроль качества процесса сервиса и обслуживания	осуществлять контроль качества процесса сервиса и обслуживания	осуществлять контроль качества процесса сервиса и обслуживания
		Навыки: внедрения и использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками внедрения и использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками внедрения и использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса	Владеет базовыми приемами внедрения и использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками внедрения и использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса

### **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 сервиса.
3. Контактная зона предприятия 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 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 как основа формирования клиентурных отношений
12. Управление элементами комплекса маркетинга услуг при формировании процесса обслуживания
13. Формирование долгосрочных 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 умений и навыков 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

**Зачет 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.

**Зачет 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.

**Зачет 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.

**Незачет 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/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)

### **Основная литература:**

1. Басовский Л.Е. Стратегический менеджмент : учебник / Л. Е. Басовский. - М. : ИНФРА-М, 2012. - 365 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=253142>

2. 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>

3. 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>

4. Герасимов, Б.Н. Моделирование процесса управления изменениями в организациях [Электронный ресурс] / Б.Н. Герасимов. - М.: Инфра-М; Вузовский Учебник, 2015. - 12 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=526860>

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. Инновации в сервисе : учебное пособие / В.Г. Черников. — Москва : Русайнс, 2016. — 193 с ЭБС Book.ru. <https://www.book.ru/book/920763>
8. Казанцев А. К. Управление операциями: Учебник / А.К. Казанцев, В.В. Кобзев, В.М. Макаров. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 478 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369426>
9. Комаров Н. М. Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники: Учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов. - М.: СОЛОН-Пр., 2012. - 128 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=872107>
10. 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>
11. Наумов В. Н. Стратегический маркетинг: Учебник / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.: - (Высшее образование: Магистратура) <http://znanium.com/bookread2.php?book=428247>
12. Никулина Н.Н. Финансовый менеджмент организации. Теория и практика: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Финансы и кредит", "Бухгалтерский учет, анализ и аудит", "Менеджмент организации" / Никулина Н.Н., Суходоев Д.В., Эриашвили Н.Д. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 511 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=883788>
13. Пищулов В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). <http://znanium.com/bookread2.php?book=765602>
14. 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>
15. Портных В. В. Стратегия бизнеса / Портных В.В. - М.: Дашков и К, 2017. - 276 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=430630>
16. Резник Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=352240>
17. 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>.
18. 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>

19. Синяева, И. М. Маркетинг услуг [Электронный ресурс] : Учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев; под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. - М.: Дашков и К, 2014. - 252 с. ЭБС ZNANIUM.COM  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=430570>

#### **Дополнительная литература**

20. Архангельская И.Б. Интегрированные маркетинговые коммуникации/Архангельская И.Б., Мезина Л.Г., Архангельская А.С. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. Режим доступа - [www.znanium.com  
http://znanium.com/bookread2.php?book=517067](http://znanium.com/bookread2.php?book=517067)

21. 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>

22. Гасумова, С. Е. Информационные технологии в социальной сфере [Электронный ресурс] : Учебное пособие / С. Е. Гасумова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2012. - 248 с. ЭБС ZNANIUM.COM  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=414979>

23. 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>

24. Должикова, А.И. Менеджмент для бакалавров сервиса : учеб.пособие / А. И. Должикова, Т. Ю. Ефремова. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. - 412 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.:с.405.

25. 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>

26. Коленько, С.Г. Менеджмент в сфере культуры и искусства : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. Г. Коленько. - М. : Юрайт, 2016. - 370 с. - (Бакалавр. Академический курс). - Библиогр. в конце глав.

27. Муртузалиева Т. В.Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Учебно-практическое пособие / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. - М.:Дашков и К, 2017. - 166 с.  
<http://znanium.com/bookread2.php?book=937237>

28. 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>

29. 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>

30. Управление проектами (проектный менеджмент) : учеб. пособие / Г.А. Поташева. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 224 с. [Электронный ресурс]. URL: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=661266>
31. Шиповская Л.П. Человек и его потребности: учеб. пособие. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. 432 с.
32. Чеботарев Н.Ф. Оценка стоимости предприятия (бизнеса) [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров / Н.Ф. Чеботарев. – 3-е изд. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2017. //ЭБС:Znanium.com <http://znanium.com/bookread2.php?book=450877>

### 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--p1ai/>
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. Портал музеев России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.museum.ru>
11. Федеральный правовой портал "Юридическая Россия" <http://www.law.edu.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/>

**9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
- 2) Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access *Проприетарная*);
- 3) Архиватор (7-Zip *GNU Lesser General Public License*)
- 4) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);
- 5) Интерпретатор HTML кода, а также другие языки разметки web-страниц (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*).

Информационные справочные системы:

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

**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:	1
2. Технические средства обучения:	
компьютер с программным обеспечением	15
3. Специализированные аудитории:	
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации:	1
4. Технические средства обучения:	
экран настенный	1
мультимедийный проектор	1
компьютер с программным обеспечением	1

**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: Менеджмент и маркетинг на предприятиях 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)

### 3.СОДЕРЖАНИЕ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

[illegible]

Руководитель практики от профильной организации \_\_\_\_\_  
(подпись)

Руководитель практики от ГИЭФПТ \_\_\_\_\_  
(подпись)

Студент \_\_\_\_\_  
(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)

М.П.



Пронумеровано и  
прошито 35 листов

Зав. УМО М.Г. Ковязина

