

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



**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ и  
ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

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 практики (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) 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.....	6
5. Содержание практики.....	7
6. Формы отчетности по практике.....	8
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике .....	12
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	12
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	14
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.....	20
7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	21
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики .....	22
9. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	24
10. Описание материально-технической базы, необходимой для прохождения производственной практики.....	25
Приложение 1 Титульный лист отчета о прохождении практики .....	26
Приложение 2 Дневник практики студента .....	27

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

Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) 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 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 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 и производственно-технологической деятельности.

**Видом практики**, описываемой настоящей программой, является производственная практика. **Тип практики:** практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

**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	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
ПК-1 - готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	<b>Умения:</b> Выявлять преимущества и недостатки в организации контактной зоны предприятия сервиса; Определять особенности клиентурных отношений на предприятии сервиса Использовать различные подходы в анализе продукта обслуживания при организации контактной зоны предприятия сервиса Планировать офисные помещения на конкретных предприятиях сервиса <b>Навыки:</b> Анализа практики организации контактной зоны в различных отраслях сервиса

	<p>Участия в процессе формирования и развития клиентурных отношений с учётом особенностей контактной зоны предприятия сервиса</p> <p>Практического управления ощущениями клиентов в контактной зоне конкретного предприятия сервиса</p>
<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><b>Умения:</b></p> <p>Выявлять факторы внешней среды, включая конъюнктуру рынка услуг и спрос потребителей, социальную политику государства, влияющие на организацию и планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</p> <p>Оценивать финансовое положение и результаты деятельности предприятия сервиса с учетом рыночной конъюнктуры и спроса потребителей</p> <p><b>Навыки:</b></p> <p>Анализа организации и планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учётом влияния внешней среды, в т.ч. конъюнктуры рынка услуг, спроса потребителей, влияния социальной политики государства</p>
<p>ПК-6. Готовность применений современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя</p>	<p><b>Умения:</b></p> <p>Разрабатывать и проводить маркетинговые исследования с целью выявления потребностей потребителя</p> <p>Осуществлять мониторинг процесса сервиса и обслуживания с целью выявления потребностей потребителя</p> <p>Применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг</p> <p><b>Навыки:</b></p> <p>Выявления потребностей потребителя с целью совершенствования процесса предоставления услуги на основе применения современных сервисных технологий</p>
<p>ПК-7. Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p><b>Умения:</b></p> <p>Разрабатывать процесс предоставления услуги с учетом потребностей потребителей</p> <p>Использовать информационные системы и технологии в процессе сервиса</p> <p><b>Навыки:</b></p> <p>Разработки процесса предоставления услуги с учетом потребностей потребителей, на основе новейших ИКТ</p> <p>Подготовки предложений по совершенствованию процессов предоставления услуг конкретного предприятия с учётом стандартов менеджмента качества, в том числе в соответствии с требованиями потребителя</p>

### 3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) Б2.П2 относится к вариативной части и является частью Блока 2 «Практики», направления подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) подготовки – «Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса»).

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция</b>	<b>Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция</b>
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	Поведение потребителей Управление качеством Логистика Преддипломная практика
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 Преддипломная практика
ПК-6	Маркетинговые коммуникации/ Связи с общественностью Маркетинговые исследования/ Управление технологиями	Интернет-маркетинг/Управление знаниями Преддипломная практика
ПК-7	Методы принятия управленческих решений/ Исследование систем управления Товароведение, экспертиза, стандартизация/ Метрология, стандартизация и сертификация	Маркетинг услуг/ Оценка бизнеса Преддипломная практика

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

Объем производственной практики (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) в

зачетных единицах составляет - 3 зачётных единицы, продолжительность в неделях – 2 недели.

## **5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

Организация процесса прохождения производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) осуществляется в соответствии с Положением о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования в ГИЭФПТ.

Места прохождения производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) определяются особенностями объектов профессиональной деятельности выпускника по программе бакалавриата. 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 (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) определяется содержанием формируемых компетенций.

В рамках практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, в ходе участия в непосредственной практической деятельности предприятия сервиса, осуществляются:

1. Ознакомление с особенностями сферы сервисной деятельности, в которой функционирует организация, внешними факторами, воздействующими на предприятие сервиса;
2. Сбор, анализ и оформление данных об основных видах, формах и объёмах услуг, предоставляемых предприятием сервиса; о качестве услуг, о технологических процессах сервиса, его параметрах.
3. Сбор, анализ и обработка информации об организационной структуре, системе менеджмента на предприятии сервиса; внедрению и разработке процессов оказания услуг в контактной зоне.
4. Сбор и оформление данных о составе и структуре нормативно-правового регулирования соответствующей сферы сервисной деятельности, включая внутреннюю документацию предприятия сервиса.
5. Проведение маркетингового исследования и/или мониторинга с целью сбора, анализа и оформления данных об особенностях потребителей услуг, их требований к процессу сервиса, о потребительском спросе.
6. Сбор, анализ и оформление данных о характеристиках контактной зоны предприятия сервиса, коммуникативных внутренних и внешних процессах; характеристиках кадровой службы, профессиональных требованиях к персоналу для целей развития клиентурных отношений.

7. Сбор, анализ и оформление данных о ресурсах, используемые в процессе сервиса (материальная база предприятия, финансовые ресурсы);

8. Сбор, анализ и оформление данных об организационно-экономических показателях деятельности предприятия сервиса

9. Сбор, анализ и оформление данных о маркетинговой деятельности организации (цены, реклама и т.д.). Оценка сильных и слабых сторон организации, угроз и возможностей (SWOT-анализ деятельности предприятия сервиса) с учётом внешних и внутренних факторов функционирования.

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

## **6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ**

По итогам прохождения производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) 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 (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) студент обобщает в форме письменного отчёта. Отчёт должен быть написан на материалах объекта практики и по содержанию соответствовать требованиям программы производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности). 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 образовательной организации.

### Структура отчёта:

Титульный лист.

Содержание.

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

Основная часть

1. Общая характеристика особенностей сферы сервисной деятельности, в которой функционирует организация. Состав и структура нормативно-правового регулирования сферы сервисной деятельности, в которой функционирует организация.

2. Общая финансово-хозяйственная характеристика организации



2.1. Организационно-правовая форма; направления деятельности (по уставу); состав и содержание внутренней документации; требования охраны труда и техники безопасности

2.2. Внутренняя среда организации: организационная структура предприятия и источники финансирования деятельности. Характеристика кадровой службы. Профессиональные и личностные требования к персоналу организации. Виды услуг, оказываемых организацией населению (в соответствии со спецификой организации). Качество услуг. Технологические процессы сервиса. Информационные технологии, используемые в процессе предоставления услуг.

2.3. Контактная зона предприятия сервиса. Материальные ресурсы организации (помещение, оборудование). Характеристика клиентов-потребителей услуг организации. Психологические особенности клиентов. Результаты анкетирования клиентов организации относительно удовлетворённости услугами (анкета разрабатывается самостоятельно!).

2.4 Внешняя макро- и микро- среда организации. Партнеры. Анализ конкурентов. SWOT-анализ деятельности организации.

9. Маркетинговая деятельность организации (ценовая политика, рекламная деятельность и пр.) и основные организационно-экономические показатели, характеризующие деятельность организации.

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, 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 25 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 отчётную документацию, к защите практики не допускаются.

### **Оформление отчёта по производственной практике (практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)**

Отчёт по производственной практике (практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) 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 практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) 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/Управление 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)	
				<b>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</b>		

				(6 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)		
		<b>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр)</b>			
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)	
		<b>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр)</b>		Преддипломная практика (8 семестр)	
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)		<b>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр)</b>	Маркетинг услуг/ Оценка бизнеса (7 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)

**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)
5 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенции	ПК-1	Умения: выявлять преимущества и недостатки в организации контактной зоны предприятия сервиса; определять особенности клиентурных отношений на предприятии сервиса; использовать различные подходы в анализе продукта обслуживания при организации контактной зоны предприятия сервиса; планировать офисные помещения на конкретных предприятиях	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при выявлении преимуществ и недостатков в организации контактной зоны предприятия сервиса; определении особенностей клиентурных отношений на предприятии сервиса; использовании различных подходов в анализе продукта обслуживания при организации контактной зоны предприятия сервиса; планировании офисных помещений на	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при выявлении преимуществ и недостатков в организации контактной зоны предприятия сервиса; определении особенностей клиентурных отношений на предприятии сервиса; использовании различных подходов в анализе продукта обслуживания при организации контактной зоны предприятия сервиса; планировании офисных помещений	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при выявлении преимуществ и недостатков в организации контактной зоны предприятия сервиса; определении особенностей клиентурных отношений на предприятии сервиса; использовании различных подходов в анализе продукта обслуживания при организации контактной зоны предприятия сервиса; планировании офисных помещений	Демонстрирует высокий уровень умений при выявлении преимуществ и недостатков в организации контактной зоны предприятия сервиса; определении особенностей клиентурных отношений на предприятии сервиса; использовании различных подходов в анализе продукта обслуживания при организации контактной зоны предприятия сервиса; планировании офисных помещений на конкретных

		сервиса	конкретных предприятиях сервиса	на конкретных предприятиях сервиса	на конкретных предприятиях сервиса	предприятиях сервиса
		Навыки: анализа практики организации контактной зоны в различных отраслях сервиса; участия в процессе формирования и развития клиентурных отношений с учётом особенностей контактной зоны предприятия сервиса; практического управления ощущениями клиентов в контактной зоне конкретного предприятия сервиса	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками анализа практики организации контактной зоны в различных отраслях сервиса; участия в процессе формирования и развития клиентурных отношений с учётом особенностей контактной зоны предприятия сервиса; практического управления ощущениями клиентов в контактной зоне конкретного предприятия сервиса	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками анализа практики организации контактной зоны в различных отраслях сервиса; участия в процессе формирования и развития клиентурных отношений с учётом особенностей контактной зоны предприятия сервиса; практического управления ощущениями клиентов в контактной зоне конкретного предприятия сервиса	Владеет базовыми приемами анализа практики организации контактной зоны в различных отраслях сервиса; участия в процессе формирования и развития клиентурных отношений с учётом особенностей контактной зоны предприятия сервиса; практического управления ощущениями клиентов в контактной зоне конкретного предприятия сервиса	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками анализа практики организации контактной зоны в различных отраслях сервиса; участия в процессе формирования и развития клиентурных отношений с учётом особенностей контактной зоны предприятия сервиса; практического управления ощущениями клиентов в контактной зоне конкретного предприятия сервиса
3 Этап						
Описание показателей и критериев	ПК-2	Умения: выявлять факторы внешней среды, включая конъюнктуру рынка услуг и спрос потребителей, социальную политику	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при выявлении факторов внешней среды, включая конъюнктуру рынка услуг и спрос потребителей,	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при выявлении факторов внешней среды, включая конъюнктуру рынка услуг и спрос потребителей,	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при выявлении факторов внешней среды, включая конъюнктуру рынка услуг и спрос потребителей,	Демонстрирует высокий уровень умений при выявлении факторов внешней среды, включая конъюнктуру рынка услуг и спрос потребителей, социальную

		государства, влияющие на организацию и планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; оценивать финансовое положение и результаты деятельности предприятия сервиса с учетом рыночной конъюнктуры и спроса потребителей	социальную политику государства, влияющие на организацию и планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; оценке финансового положения и результатов деятельности предприятия сервиса с учетом рыночной конъюнктуры и спроса потребителей	социальную политику государства, влияющие на организацию и планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; оценке финансового положения и результатов деятельности предприятия сервиса с учетом рыночной конъюнктуры и спроса потребителей	социальную политику государства, влияющие на организацию и планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; оценке финансового положения и результатов деятельности предприятия сервиса с учетом рыночной конъюнктуры и спроса потребителей	политику государства, влияющие на организацию и планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; оценке финансового положения и результатов деятельности предприятия сервиса с учетом рыночной конъюнктуры и спроса потребителей
		Навыки: анализа организации и планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учётом влияния внешней среды, в т.ч. конъюнктуры рынка услуг, спроса потребителей, влияния социальной политики государства	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками анализа организации и планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учётом влияния внешней среды, в т.ч. конъюнктуры рынка услуг, спроса потребителей, влияния социальной политики государства	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками анализа организации и планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учётом влияния внешней среды, в т.ч. конъюнктуры рынка услуг, спроса потребителей, влияния социальной политики государства	Владеет базовыми приемами анализа организации и планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учётом влияния внешней среды, в т.ч. конъюнктуры рынка услуг, спроса потребителей, влияния социальной политики государства	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками анализа организации и планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учётом влияния внешней среды, в т.ч. конъюнктуры рынка услуг, спроса потребителей, влияния социальной политики государства



2 Этап						
Описание показателей и критериев оценивания	ПК-6	<p>Умения:</p> <p>разрабатывать и проводить маркетинговые исследования с целью выявления потребностей потребителя; осуществлять мониторинг процесса сервиса и обслуживания с целью выявления потребностей потребителя; применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг</p>	<p>Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при разработке и проведении маркетинговых исследований с целью выявления потребностей потребителя; осуществлении мониторинга процесса сервиса и обслуживания с целью выявления потребностей потребителя; применении современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при разработке и проведении маркетинговых исследований с целью выявления потребностей потребителя; осуществлении мониторинга процесса сервиса и обслуживания с целью выявления потребностей потребителя; применении современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг</p>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме при разработке и проведении маркетинговых исследований с целью выявления потребностей потребителя; осуществлении мониторинга процесса сервиса и обслуживания с целью выявления потребностей потребителя; применении современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений при разработке и проведении маркетинговых исследований с целью выявления потребностей потребителя; осуществлении мониторинга процесса сервиса и обслуживания с целью выявления потребностей потребителя; применении современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг</p>
		<p>Навыки:</p> <p>выявления потребностей потребителя с целью совершенствования процесса предоставления услуги на основе применения современных сервисных</p>	<p>Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками выявления потребностей потребителя с целью совершенствования процесса предоставления услуги на основе применения современных</p>	<p>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками выявления потребностей потребителя с целью совершенствования процесса предоставления услуги на основе применения</p>	<p>Владеет базовыми приемами анализа выявления потребностей потребителя с целью совершенствования процесса предоставления услуги на основе применения современных</p>	<p>Демонстрирует владения на высоком уровне навыками выявления потребностей потребителя с целью совершенствования процесса предоставления услуги на основе применения</p>

		технологий	сервисных технологий	современных сервисных технологий	сервисных технологий	современных сервисных технологий
3 этап						
Описание показателей и критериев оценивания	ПК-7	Умения: разрабатывать процесс предоставления услуги с учетом потребностей потребителей; использовать информационные системы и технологии в процессе сервиса	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при разработке процесса предоставления услуги с учетом потребностей потребителей; использовании информационных систем и технологий в процессе сервиса	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при разработке процесса предоставления услуги с учетом потребностей потребителей; использовании информационных систем и технологий в процессе сервиса	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при разработке процесса предоставления услуги с учетом потребностей потребителей; использовании информационных систем и технологий в процессе сервиса	Демонстрирует высокий уровень умений при разработке процесса предоставления услуги с учетом потребностей потребителей; использовании информационных систем и технологий в процессе сервиса
		Навыки: разработки процесса предоставления услуги с учетом потребностей потребителей, на основе новейших ИКТ; подготовки предложений по совершенствованию процессов предоставления услуг конкретного предприятия с учётом стандартов менеджмента качества, в том числе в соответствии с	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками разработки процесса предоставления услуги с учетом потребностей потребителей, на основе новейших ИКТ; подготовки предложений по совершенствованию процессов предоставления услуг конкретного предприятия с учётом стандартов менеджмента качества, в том числе в	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками разработки процесса предоставления услуги с учетом потребностей потребителей, на основе новейших ИКТ; подготовки предложений по совершенствованию процессов предоставления услуг конкретного предприятия с учётом стандартов	Владеет базовыми приемами разработки процесса предоставления услуги с учетом потребностей потребителей, на основе новейших ИКТ; подготовки предложений по совершенствованию процессов предоставления услуг конкретного предприятия с учётом стандартов менеджмента качества, в том числе	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками разработки процесса предоставления услуги с учетом потребностей потребителей, на основе новейших ИКТ; подготовки предложений по совершенствованию процессов предоставления услуг конкретного предприятия с учётом стандартов менеджмента

		требованиями потребителя	соответствии с требованиями потребителя	менеджмента качества, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	в соответствии с требованиями потребителя	качества, в том числе в соответствии с требованиями потребителя
--	--	-----------------------------	---	---	---	--

### **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 практике (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности).

#### **Типовые контрольные вопросы (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)**

1. Нормативно-правовое регулирование соответствующей сферы сервисной деятельности, включая документы в области качества, стандартизации и сертификации. Состав и содержание внутренней документации, включая устав, инструкции, штатное расписание, документы по охране труда и технике безопасности, финансово-экономическую документацию.

2. Организационно-управленческая структура на предприятии (перечень отделов, их функции), организационная культура. Характеристика трудовых ресурсов предприятия (численность, образование, квалификация, возрастная структура, система стимулирования труда, психологический климат и т.п.).

3. Основные виды, формы и объёмы услуг, предоставляемые предприятием сервиса (с содержательной характеристикой самих услуг - турпродукты и их характеристика, услуги средств размещения, услуги развлекательных центров и т.п.). Качество услуг. Технологический процесс сервиса, его параметры.

4. Особенности организации контактной зоны предприятия сервиса. Особые требования к персоналу (образование, профессиональные навыки, личностные качества и т.д.) для целей развития клиентурных отношений. Коммуникативные процессы в контактной зоне.

5. Характеристика клиентов организации (потребителей), в том числе их социально-психологических особенностей, особенностей клиентурных отношений, требований клиентов к процессам сервиса, к качеству услуг. Характеристика потребительского спроса в зависимости от особенностей потребителей.

6. Сильные и слабые стороны организации, угрозы и возможности (SWOT-анализ деятельности предприятия) с учётом внешних и внутренних факторов функционирования. Внешняя среда организации: состав, методы анализа внешней среды организации. Основные конкуренты конкретного

предприятия сервиса. Первичные и вторичные источники информации, используемые при проведении маркетингового исследования.

7. Ресурсы, используемые в процессе сервиса: материальная база предприятия (помещение, оборудование), финансовые ресурсы (бюджетные источники, платные услуги, средства спонсоров, учредителей и т.п.);

8. Организационно-экономические показатели, характеризующие производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса. Показатели эффективности деятельности предприятия.

9. Маркетинговая деятельность предприятия. Формирование элементов комплекса маркетинга услуг на предприятии сервиса. Маркетинговые коммуникации.

#### **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 знаний, 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 практики);
- получение детальной и разносторонней информации о качестве и результативности прохождения производственной практики;
- стимулирование систематической работы студентов в течение производственной практики.

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

По результатам прохождения производственной практики (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) проводится промежуточная аттестация: руководителем практики от организации выставляется зачет с оценкой.

<b>УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	60-69	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; разделы отчета, посвященные изложению результатов прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности выполнены 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; разделы отчета, посвященные изложению результатов прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности выполнены 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» (60-69 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» (0-59 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.

Показателями оценивания компетенций являются наиболее значимые умения и владения, которые формирует производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности).

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

## **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. 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.znaniium.com](http://www.znaniium.com)  
<http://znaniium.com/bookread2.php?book=517067>

2. Бережная Е.В., Бережной В.И. Методы и модели принятия управленческих решений: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2017. — 384 с. [Электронный ресурс]. URL: <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=661263>

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://znaniium.com/bookread2.php?book=511993>

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

5. Казанцев А. К. Управление операциями: Учебник / А.К. Казанцев, В.В. Кобзев, В.М. Макаров. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 478 с.  
<http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=369426>

6. Кибанов А. Я. Управление персоналом организации: стратегия, маркетинг, интернационализация: Учеб. пос. / А.Я. Кибанов, И.Б. Дуракова; Гос. Университет управления. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 301 с.: 60х90 1/16. - (Высшее обр.). (п) ISBN 978-5-16-002398-4  
<http://znaniium.com/bookread2.php?book=402612>

7. Маркетинговые исследования: Учебное пособие / Сафронова Н.Б., Корнеева И.Е. - М.: Дашков и К, 2017. - 296 с.  
<http://znaniium.com/bookread2.php?book=336541>

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

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://znaniium.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://znaniium.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. 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>

13. 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>

14. 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>

#### **Ресурсы сети Интернет**

1. Министерство экономического развития РФ. <http://economy.gov.ru/minec/activity/sections/innovations/>

2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU//[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

3. Федеральный правовой портал "Юридическая Россия" <http://www.law.edu.ru>

4. Общероссийская Сеть распространения правовой информации Консультант Плюс// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

5. Федеральная служба государственной статистики <http://www.gks.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.

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование</b>	<b>Количество</b>
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: № 44	1
2.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением ауд. № 44	15
3.	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № 39	1
4.	Технические средства обучения:	
	экран настенный ауд. № 39	1
	мультимедийный проектор ауд. № 39	1
	компьютер с программным обеспечением ауд. № 39	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 ПРАКТИКИ**  
**(ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ**  
**УМЕНИЙ и ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

Выполнил: \_\_\_\_\_  
(ФИО)

студент бакалавриата \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ формы обучения

направление 43.03.01 – Сервис

профиль: Менеджмент и маркетинг на предприятиях сервиса

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)

М.П.

Пронумеровано и  
прошито 30 листов



Зав. УМО

М.П. Ковязина