

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  
Социально-культурный сервис

Форма обучения  
Очная


Год набора 2016-2017

Гатчина  
2017

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, направленность (профиль) образовательной программы – Социально-культурный сервис.


Уровень: бакалавриат

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

Разработчик: руководитель ОП \_\_\_\_\_  / Заборовская О.В.

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

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  / Заборовская О.В.

## Содержание

1. Наименование вида практики, способа и формы (форм) ее проведения .....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место практики в структуре образовательной программы.....	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.....	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 умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	21
7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	22
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики .....	24
9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	26
10. Описание материально-технической базы, необходимой для прохождения производственной практики.....	26
Приложение 1 Титульный лист отчета о прохождении практики .....	28
Приложение 2 Дневник практики студента .....	29

## **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) образовательной программы – «Социально-культурный сервис») проводится в целях получения профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в области социально-культурного сервиса (область включает организации, в которых протекают процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений). В итоге прохождения производственной практики у студента должны быть достигнуты результаты обучения, соответствующие этапу формирования профессиональных компетенций, необходимых для последующей работы в сфере социально-культурного сервиса в рамках осуществления организационно-управленческой и сервисной 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**

<b>Планируемые результаты освоения образовательной программы</b>	<b>Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики</b>
ПК-1 - готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	<b>Уметь:</b> выявлять преимущества и недостатки в организации контактной зоны предприятия социально-культурного сервиса; определять особенности клиентурных отношений на предприятии социально-культурного сервиса <b>Владеть:</b> навыками анализа практики организации контактной зоны в различных отраслях социально-культурного сервиса; навыками участия в процессе формирования и развития клиентурных отношений с учётом особенностей контактной

	зоны предприятия социально-культурного сервиса;
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><b>Уметь:</b> выявлять факторы внешней среды, включая конъюнктуру рынка услуг и спрос потребителей, социальную политику государства, влияющие на организацию и планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия социально-культурного сервиса;</p> <p><b>Владеть:</b> 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</p>
ПК-9- способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;	<p><b>Уметь:</b> Выявлять в практической деятельности предприятия сервиса основные психологические особенности потребителя; Определять особенности коммуникативных процессов, реализуемых предприятием сервиса;</p> <p><b>Владеть:</b> Навыками учёта в практической деятельности предприятия сервиса основных психологических особенностей потребителей; Навыками осуществления коммуникативных процессов с различными клиентами</p>
ПК-10 - готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<p><b>Уметь:</b> Проводить анализ состояния стандартизации и сертификации на конкретном предприятии сервиса как основы диагностики объектов сервиса;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками соблюдения требований и правил стандартизации и сертификации в практической деятельности конкретного предприятия сервиса с учётом результатов диагностики</p>
ПК-11 - готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<p><b>Уметь:</b> Собирать и систематизировать информацию о контактной зоне конкретного предприятия сервиса, видах, формах и объёме предоставляемых услуг, взаимодействии с потребителем, в том числе консультировании</p> <p><b>Владеть:</b> Навыками практической работы в контактной зоне с потребителями, в том числе консультирования, с учётом видов, форм и объёма услуг</p>
ПК-12 - готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<p><b>Уметь:</b> Оценивать параметры технологических процессов на предприятии сервиса и определять необходимость их совершенствования; Оценивать уровень обеспеченности ресурсами и их использование на предприятии сервиса; Выявлять требования потребителя к варианту процесса</p>

	<p>сервиса и его качеству, ресурсам и средствам сервиса на предприятии;</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>Навыками анализа и контроля параметров технологических процессов на предприятии сервиса;</p> <p>Навыками контроля ресурсообеспеченности и использования ресурсов на предприятии сервиса, выбора на этом основании ресурсов и средств процесса сервиса;</p> <p>Навыками оценки качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса, выбора на этом основании необходимого варианта процесса сервиса;</p>
--	---

### 3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) Б2.В.03(П) относится к вариативной части и является частью Блока 2 «Практики», направления подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) образовательной программы – «Социально-культурный сервис»).

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-1	<p>Введение в профессию / <i>Сервисология</i></p> <p>Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности</p> <p>Социальное управление / <i>Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к жизни</i></p> <p>Анимационный сервис</p>	<p>Поведение потребителей</p> <p>Преддипломная практика</p>
ПК-2	<p>Статистика</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса</p>	<p>Экономика социокультурной сферы/ <i>Конъюнктура рынка и спрос потребителей</i></p> <p>Преддипломная практика</p>
ПК-9	<p>Психологический практикум</p> <p>Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе</p>	Преддипломная практика
ПК-10	<p>Моделирование и прогнозирование социально-экономических процессов</p> <p>/ <i>Системный анализ</i></p>	Деятельность организаций социально-культурного сервиса
ПК-11	<p>Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе</p> <p>Музееведение/ <i>Экскурсоведение</i></p>	<p>Туристические и гостиничные услуги</p> <p>Преддипломная практика</p>

	Анимационный сервис	
ПК-12	Технические средства и технологии в сервисе Управление качеством процессов сервиса	Проверка сформированности планируемых результатов освоения образовательной программы в рамках ГИА

#### **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. Проводится в 6 семестре.

#### **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 и организации культуры и досуга, гостиничного бизнеса, общественного питания, туризма, спортивно-оздоровительных центров, домов культуры, развивающих центров и центров обучения, развлекательных центров, предприятий транспортного хозяйства, музеев, экскурсионных бюро и другие предприятия социально-культурного сервиса.

Содержание практики определяется содержанием формируемых компетенций.

Содержание производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности).

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

1. Ознакомление с особенностями сферы сервисной деятельности, в которой функционирует организация, внешними факторами, воздействующими на предприятие социально-культурного сервиса

2. Сбор, анализ и оформление данных об основных видах, формах и объёмах услуг, предоставляемых предприятием социально-культурного сервиса; о качестве услуг, о технологических процессах сервиса, его параметрах.

3. Сбор и оформление данных о составе и структуре нормативно-правового регулирования соответствующей сферы сервисной деятельности, включая внутреннюю документацию предприятия социально-культурного сервиса.

4. Сбор, анализ и оформление данных об особенностях потребителей услуг, их требованиях к процессу сервиса, о потребительском спросе

5. Сбор, анализ и оформление данных о характеристиках контактной зоны предприятия социально-культурного сервиса, коммуникативных процессах; характеристиках персонала предприятия сервиса, профессиональных требованиях к персоналу для целей развития клиентурных отношений.

6. Сбор, анализ и оформление данных об использовании инновационных технологий (включая информационные) в деятельности предприятия социально-культурного сервиса и потребностей в таких технологиях.

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.)

10. Оценка сильных и слабых сторон организации, угроз и возможностей (SWOT-анализ деятельности предприятия социально-культурного сервиса) с учётом внешних и внутренних факторов функционирования.

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

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

По итогам прохождения производственной 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 (в т.ч. совместный план-график 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 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.

2. Состав и структура нормативно-правового регулирования сферы сервисной деятельности, в которой функционирует организация.

3. Общая характеристика организации

3.1. Организационно-правовая форма;

3.2. Направления деятельности (по уставу);

3.3. Состав и содержание внутренней документации

3.4. Требования охраны труда и техники безопасности

4. Организационная структура предприятия и источники финансирования деятельности.

5. Контактная зона предприятия сервиса. Материальные ресурсы организации (помещение, оборудование).

6. Виды услуг, оказываемых организацией населению (в соответствии со спецификой организации). Качество услуг. Технологические процессы сервиса. Инновационные и информационные технологии, используемые в процессе предоставления услуг.

7. Характеристика клиентов-потребителей услуг организации. Психологические особенности клиентов. Результаты анкетирования клиентов организации относительно удовлетворённости услугами (анкета разрабатывается самостоятельно!).

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

9. Маркетинговая деятельность организации (ценовая политика, рекламная деятельность и пр.)

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

11. SWOT-анализ деятельности организации.

Список использованных информационных источников

Заключение (выводы)

Приложения (первичная документация, фрагменты нормативных документов, скрин-шоты официальных сайтов организаций, отчёты о состоянии отрасли, положения, рекламные материалы, обзор маршрутов, памятки и 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 отчёты, 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 практики обязательно должны быть ссылки ИЛИ сноски на используемые источники. СНОСКИ делаются внизу страницы. Оформление ССЫЛОК рекомендуется делать после того момента, когда будет окончательно составлен список литературы, либо выделить отдельно список ссылок по очередности их использования в тексте и отдельно список литературы. Например [1, с.125-128], где 1 – номер источника в списке литературы или в списке ссылок, а 125-128 – страницы, на которые ссылается автор.

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

Итоги производственной 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
Введение в профессию /Сервисология (1 семестр)	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (4 семестр)	Социальное управление /Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к жизни Анимационный сервис (5 семестр)	Анимационный сервис Организация работы центров досуга <b>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</b> Поведение потребителей (6 семестр)	Поведение потребителей (7 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)

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

ПК-9- способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности			
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап
Психологический практикум ( 4 семестр)	Управление коммуникативными процессами в социокультурном сервисе (5 семестр)	<b>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</b> ( 6 семестр)	Преддипломная практика ( 8 семестр)

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

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

ПК-12 - Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов			
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап
Технические средства и технологии в сервисе ( 3 семестр)	Технические средства и технологии в сервисе ( 4 семестр)	Управление качеством процессов сервиса ( 5 семестр)	Метрология, стандартизация, сертификация <b>Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности</b> ( 6 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» / не зачтено (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» / зачтено (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» / зачтено (70-84 балла)	Оценка «отлично» / зачтено (85-100 баллов)
4 этап						
Описание показателей и критериев оценивания	ПК-1	Умения: выявлять преимущества и недостатки в организации контактной зоны предприятия социально-культурного сервиса; определять особенности клиентурных	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при выявлении преимуществ и недостатков в организации контактной зоны предприятия социально-культурного сервиса; определении особенностей	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок обосновывать направления улучшения организации контактной зоны предприятия социально-культурного сервиса	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при выявлении преимуществ и недостатков в организации контактной зоны предприятия социально-культурного сервиса; определении	Демонстрирует высокий уровень умений выявлять преимущества и недостатки в организации контактной зоны предприятия социально-культурного сервиса; определять

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

		производственно-хозяйственной деятельности предприятия социально-культурного сервиса;	государства, влияющие на организацию и планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия социально-культурного сервиса;	на организацию и планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия социально-культурного сервиса;	на организацию и планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия социально-культурного сервиса;	на организацию и планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия социально-культурного сервиса;
		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, допуская грубые ошибки, 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;
3 Этап						
Описание	ПК-9	Умения: Выявлять в практической деятельности предприятия сервиса основные психологические	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при выявлении в практической деятельности	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок выявлять в практической деятельности предприятия сервиса	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при выявлении в практической деятельности предприятия сервиса	Демонстрирует высокий уровень умений выявлять в практической деятельности предприятия сервиса основные



		особенности потребителя; Определять особенности коммуникативных процессов, реализуемых предприятием сервиса;	предприятия сервиса основных психологических особенностей потребителя; определении особенностей коммуникативных процессов, реализуемых предприятием	основные психологические особенности потребителя; определять особенности коммуникативных процессов, реализуемых предприятием	основных психологических особенностей потребителя; определении особенностей коммуникативных процессов, реализуемых предприятием	психологические особенности потребителя; определять особенности коммуникативных процессов, реализуемых
		Навыки: учёта в практической деятельности предприятия сервиса основных психологических особенностей потребителей; осуществления коммуникативных процессов с различными клиентами;	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки, навыками учёта в практической деятельности предприятия сервиса основных психологических особенностей потребителей; осуществления коммуникативных процессов с различными клиентами;	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками учёта в практической деятельности предприятия сервиса основных психологических особенностей потребителей; осуществления коммуникативных процессов с различными клиентами;	Владеет базовыми приемами учёта в практической деятельности предприятия сервиса основных психологических особенностей потребителей; осуществления коммуникативных процессов с различными клиентами;	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками учёта в практической деятельности предприятия сервиса основных психологических особенностей потребителей; осуществления коммуникативных процессов с различными клиентами;
2 Этап						
Описание	ПК-10	Умения: Проводить анализ состояния стандартизации и сертификации на конкретном предприятии сервиса как основы диагностики объектов	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при анализе состояния стандартизации и сертификации на конкретном предприятии сервиса как основы	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при анализе состояния стандартизации и сертификации на конкретном предприятии сервиса как основы диагностики	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при анализе состояния стандартизации и сертификации на конкретном предприятии сервиса как основы	Демонстрирует высокий уровень умений проводить анализ состояния стандартизации и сертификации на конкретном предприятии сервиса как основы

		сервиса;	диагностики объектов сервиса;	объектов сервиса;	диагностики объектов сервиса;	диагностики объектов сервиса;
		Навыки: соблюдения требований и правил стандартизации и сертификации в практической деятельности с учётом результатов диагностики	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки, навыками соблюдения требований и правил стандартизации и сертификации в практической деятельности с учётом результатов диагностики	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками соблюдения требований и правил стандартизации и сертификации в практической деятельности с учётом результатов диагностики	Владеет базовыми приемами соблюдения требований и правил стандартизации и сертификации в практической деятельности	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками соблюдения требований и правил стандартизации и сертификации в практической деятельности с учётом результатов диагностики
2 Этап						
Описание показателей и критериев оценивания	ПК-11	Умения: Собирать и систематизировать информацию о контактной зоне конкретного предприятия сервиса, видах, формах и объёме предоставляемых услуг, взаимодействии с потребителем, в том числе консультировании	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки, собирать и систематизировать информацию о контактной зоне конкретного предприятия сервиса, видах, формах и объёме предоставляемых услуг, взаимодействии с потребителем, в том числе консультировании	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок собирать и систематизировать информацию о контактной зоне конкретного предприятия сервиса, видах, формах и объёме предоставляемых услуг, взаимодействии с потребителем, в том числе консультировании,	Умеет применять знания на практике в базовом объёме при сборе, систематизации и анализе информации о о контактной зоне конкретного предприятия сервиса, видах, формах и объёме предоставляемых услуг, взаимодействии с потребителем, в том числе консультировании,	Демонстрирует высокий уровень умений собирать, систематизировать и анализировать информацию о контактной зоне конкретного предприятия сервиса, видах, формах и объёме предоставляемых услуг, взаимодействии с потребителем, в том числе консультировании,
		Навыки: практической работы в контактной зоне с потребителями, в том числе	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки, навыками практической	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками практической работы в контактной	Владеет базовыми приемами практической работы в контактной зоне с потребителями, в том числе	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками практической работы в контактной зоне с

		консультирования, с учётом видов, форм и объёма услуг	работы в контактной зоне с потребителями, в том числе консультирования, с учётом видов, форм и объёма услуг	зоне с потребителями, в том числе консультирования, с учётом видов, форм и объёма услуг	консультирования, с учётом видов, форм и объёма услуг	потребителями, в том числе консультирования, с учётом видов, форм и объёма услуг
4 Этап						
Описание показателей и критериев оценивания	ПК-12	Умения: Оценивать параметры технологических процессов на предприятии сервиса и определять необходимость их совершенствования; Оценивать уровень обеспеченности ресурсами и их использование на предприятии сервиса; Выявлять требования потребителя к варианту процесса сервиса и его качеству, ресурсам и средствам сервиса на предприятии;	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки, оценивать параметры технологических процессов на предприятии сервиса и определять необходимость их совершенствования; оценивать уровень обеспеченности ресурсами и их использование на предприятии сервиса; выявлять требования потребителя к варианту процесса сервиса и его качеству, ресурсам и средствам сервиса на предприятии;	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок оценивать параметры технологических процессов на предприятии сервиса и определять необходимость их совершенствования; оценивать уровень обеспеченности ресурсами и их использование на предприятии сервиса; выявлять требования потребителя к варианту процесса сервиса и его качеству, ресурсам и средствам сервиса на предприятии;	Умеет применять знания на практике в базовом объеме, умеет оценивать параметры технологических процессов на предприятии сервиса и определять необходимость их совершенствования; оценивать уровень обеспеченности ресурсами и их использование на предприятии сервиса; выявлять требования потребителя к варианту процесса сервиса и его качеству, ресурсам и средствам сервиса на предприятии;	Демонстрирует высокий уровень умений оценивать параметры технологических процессов на предприятии сервиса и определять необходимость их совершенствования; оценивать уровень обеспеченности ресурсами и их использование на предприятии сервиса; выявлять требования потребителя к варианту процесса сервиса и его качеству, ресурсам и средствам сервиса на предприятии;
		Навыки: анализа и контроля параметров технологических процессов на предприятии сервиса; навыками контроля ресурсообеспеченности	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки, навыками анализа и контроля параметров технологических процессов на	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками анализа и контроля параметров технологических процессов на предприятии сервиса;	Владеет базовыми приемами анализа и контроля параметров технологических процессов на предприятии сервиса; навыками контроля ресурсообеспеченности	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками анализа и контроля параметров технологических процессов на предприятии сервиса;

		и использования ресурсов на предприятии сервиса, выбора на этом основании ресурсов и средств процесса сервиса; навыками оценки качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса, выбора на этом основании необходимого варианта процесса сервиса;	предприятии сервиса; навыками контроля ресурсообеспеченности и использования ресурсов на предприятии сервиса, выбора на этом основании ресурсов и средств процесса сервиса; навыками оценки качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса, выбора на этом основании необходимого варианта процесса сервиса;	навыками контроля ресурсообеспеченности использования ресурсов на предприятии сервиса, выбора на этом основании ресурсов и средств процесса сервиса; навыками оценки качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса, выбора на этом основании необходимого варианта процесса сервиса;	использования ресурсов на предприятии сервиса, выбора на этом основании ресурсов и средств процесса сервиса; навыками оценки качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса, выбора на этом основании необходимого варианта процесса сервиса;	навыками контроля ресурсообеспеченности и использования ресурсов на предприятии сервиса, выбора на этом основании ресурсов и средств процесса сервиса; навыками оценки качества услуг и обслуживания на предприятиях сервиса, выбора на этом основании необходимого варианта 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 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. Организационная структура (перечень отделов, их функции).

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

3. Особенности организации контактной зоны предприятия социально-культурного сервиса. Характеристика трудовых ресурсов предприятия (численность, образование, квалификация, возрастная структура, система стимулирования труда, психологический климат и т.п.). Особые требования к персоналу (образование, профессиональные навыки, личностные качества и т.д.) для целей развития клиентурных отношений. Коммуникативные процессы в контактной зоне.

4. 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.

5. Оценка использования инновационных технологий (включая информационные) в деятельности предприятия социально-культурного сервиса и потребностей в таких технологиях.

6. Сильные и слабые стороны организации, угрозы и возможности (SWOT-анализ деятельности предприятия) с учётом внешних и внутренних факторов функционирования.

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 социально-культурного сервиса.

9. Маркетинговая деятельность предприятия (реклама, цены и т.п.).

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

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

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

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

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

Целями введения балльно-рейтинговой системы являются:

- повышение мотивации студентов к освоению образовательных программ (в том числе производственной практики (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности));

- получение детальной и разносторонней информации о качестве и результативности прохождения производственной практики (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности);

- стимулирование систематической работы студентов в течение производственной практики (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности).

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>	55-69	70-84	85-100
<i>Зачет</i>	Зачтено		
<i>Оценка</i>	3	4	5

***Зачтено с оценкой «отлично» (85-100 баллов)*** – выставляется с учетом оценки руководителя практики от профильной организации; разделы отчета, посвящённые 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.

***Зачтено с оценкой «хорошо»(70-84 балла)*** – выставляется с учетом оценки руководителя практики от профильной организации; разделы отчета, посвящённые 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.

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

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

Показателями оценивания компетенций являются наиболее значимые умения и навыки, 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. Виноградова М. В., Панина З.И. 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>

2. 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>

3. Дехтярь Г. М. Метрология, стандартизация и сертификация: Учебное пособие / Г.М. Дехтярь. - М.: КУРС: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 154 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=429502>

4. 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>

5. Столяренко А. М. Психология менеджмента: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации", "Управление персоналом" и "Психология" / Столяренко А.М., Амаглобели Н.Д., - 2-е изд., испр. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 455 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=882340>

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

7. 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>

8. 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>



9. Янковская В. В. Планирование на предприятии: Учебник / В.В. Янковская. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 425 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=367874>

#### **Дополнительная литература**

10. 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>

11. 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>

12. 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. АльянсМедиа. РФ - Российский деловой портал информационной поддержки предпринимательства <http://www.allmedia.ru/>

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

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

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

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

6. Портал бизнес-навигатора малого и среднего предпринимательства. <https://smbn.ru/msp/main.htm>

7. Электронная библиотека Российской Государственной библиотеки // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.rsl.ru/>

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

Программное обеспечение:

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

Информационные справочные системы:

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

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

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

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

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

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

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

**ОТЧЕТ**  
**О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
**(ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ**  
**УМЕНИЙ и ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

Выполнил: \_\_\_\_\_  
(ФИО)

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

направление 43.03.01 – Сервис  
профиль: Социально-культурный сервис

Оценка \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

Руководитель практики от института: \_\_\_\_\_  
(ФИО)

Подпись \_\_\_\_\_

Руководитель практики от профильной  
организации: \_\_\_\_\_  
(ФИО)

Подпись \_\_\_\_\_

Гатчина  
201\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2**  
**ДНЕВНИК ПРАКТИКИ СТУДЕНТА**

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области

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

**Факультет** \_\_\_\_\_

**Кафедра** \_\_\_\_\_

**ДНЕВНИК**

**ПРАКТИКИ**

\_\_\_\_\_  
*(вид практики)*

**СТУДЕНТА ГРУППЫ** \_\_\_\_\_  
*(№)*

\_\_\_\_\_  
*(фамилия, имя, отчество полностью)*

Направление подготовки:

\_\_\_\_\_  
*(шифр, полное наименование)*

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_

Руководитель практики от ГИЭФПТ:

\_\_\_\_\_  
*(фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание)*

Руководитель практики от профильной организации:

\_\_\_\_\_  
*(фамилия, имя, отчество, должность)*

Сроки прохождения практики: \_\_\_\_\_

Гатчина

20\_\_ г.

## 1. СОВМЕСТНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

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

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

Студент \_\_\_\_\_  
(подпись)

## 2. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ (выдаются кафедрой)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

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

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

### 3.СОДЕРЖАНИЕ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование работ	Срок по плану	Выполнено фактически
1	2	3	4

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)



Пропушено и  
прошито 32 листов

Зав. УМО

