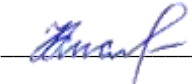


УТВЕРЖДАЮ  
 Проректор по УМР и КО, председатель  
 УМС СГСПУ

 Н.Н. Кислова

# МОДУЛЬ «ИНФОРМАЦИОННО-СЕРВИСНЫЙ» Учебная практика (ознакомительная практика)

## Программа практики

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-620Сз(4гбм)  
 Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72  
 в том числе: Виды контроля в семестрах:  
 аудиторные занятия 7.6 зачеты с оценкой 4  
 часы на контроль 4

### Распределение часов практики по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
Конференции	4	4	4	4
Консультации	1.6	1.6	1.6	1.6
Индивидуальная работа	60.4	60.4	60.4	60.4
Консультации в профильной организации	2	2	2	2
Итого ауд.	7.6	7.6	7.6	7.6
Часы на контроль	4	4	4	4
Контактная работа	72	72	72	72
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):

Кадиленко Анастасия Николаевна

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения практики, по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья программа практики

Программа практики

**Учебная практика (ознакомительная практика)**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Информационный сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 30.08.2019 протокол № 1.

Программа одобрена на заседании кафедры

**Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Протокол от 27.08.2019 №1

Переутверждена на основании решения ученого совета СГСПУ

Протокол заседания Ученого совета СГСПУ №1 от 31.08.2023

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП



\_\_\_\_\_  
Н.А. Доманина

<b>1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ. ВИД, ТИП ПРАКТИКИ, СПОСОБЫ И ФОРМЫ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ</b>	
<b>Цель прохождения практики:</b> формирование и развитие практических навыков и компетенций в процессе ознакомления с деятельностью организации сферы услуг.	
<b>Задачи практики:</b> сформировать запланированные образовательные результаты.	
Вид практики: учебная	
Тип практики: ознакомительная	
Способ проведения: стационарная, выездная	
Форма проведения: непрерывная	

<b>2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
Цикл (раздел) ОП:	Б2.О.01
Практика является обязательным разделом ОПОП ВО по направлению подготовки и представляет собой вид учебной работы, непосредственно ориентированный на профессионально-практическую подготовку обучающихся.	
Практика базируется на разделах ОПОП ВО: «Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу», «Требования к результатам освоения программы», «Требования к структуре программы».	
В структуре ОПОП ВО по направлению подготовки практика завершает изучение таких дисциплин (практик) учебного плана, как: Сервисология; Сервисная деятельность; Основы менеджмента в сервисе; Диагностика и оценка потребителей услуг; Интернет-технологии в сервисе.	
Практика является основой для эффективного освоения следующих дисциплин (практик) учебного плана:	
Производственная практика (сервисная практика);	
Производственная практика (организационно-управленческая практика).	

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	
<b>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>	
<b>УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</b>	
Владеет: опытом работы в коллективе организации сферы услуг.	
<b>УК-3.2 Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности</b>	
Владеет: опытом анализа поведения различных групп потребителей.	
<b>УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.).</b>	
Владеет: опытом установления коммуникации с работниками организации для сбора информации об ее деятельности.	
<b>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</b>	
<b>УК-5.3 Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</b>	
Владеет: опытом продуктивного взаимодействия с потребителями (клиентами) организации сферы услуг.	
<b>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</b>	
<b>ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</b>	
Владеет: опытом определения потребностей, удовлетворяемых услугами организации; опытом изучения ассортимента реализуемых в организации продуктов и услуг.	
<b>ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации</b>	
Владеет: опытом анализа информационных средств и технологии организации сервисного взаимодействия.	
<b>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>	
<b>ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий</b>	
Владеет: опытом анализа используемых в организации клиентоориентированных технологий.	
<b>ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</b>	
<b>ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов</b>	
Владеет: опытом анализа сегмента рынка и целевой группы, которую обслуживает организация сферы услуг; опытом определения факторов прямого воздействия внешней среды организации (микросреды) и факторов косвенного воздействия внешней среды организации (макросреды).	

<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ</b>			
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов
<b>Раздел 1. Подготовительный этап</b>			
1.1	Участие в установочной конференции /Конференции/	4	2
1.2	Участие в установочной конференции /Конс/	4	1
<b>Раздел 2. Рабочий этап</b>			
2.1	Консультации в профильной организации /КПО/	4	2

2.2	Сбор информации о деятельности организации /И/	4	40
2.3	Обработка и анализ результатов сбора информации /И/	4	16.4
<b>Раздел 3. Контрольно-рефлексивный этап</b>			
3.1	Оформление отчета по итогам практики /И/	4	4
<b>Раздел 4. Заключительный этап</b>			
4.1	Участие в итоговой конференции /Конференции/	4	2
4.2	Участие в итоговой конференции /Конс/	4	0.6
	Зачет с оценкой /ЗачётСОц/	4	4

<b>5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>	
<b>5.1. Место проведения практики</b>	
Базой для проведения учебной практики (ознакомительной практики) являются: СГСПУ (в том числе подразделения, предназначенные для проведения практической подготовки), организации различной организационно-правовой формы, осуществляющие деятельность по профилю соответствующей образовательной программы (в т.ч. в структурных подразделениях организаций, предназначенных для проведения практической подготовки).	
<b>5.2. Период проведения практики</b>	
Учебная практика проводится в 4 семестре в соответствии с графиком учебного процесса.	
<b>5.3. Информационные технологии</b>	
При реализации программы практики используются следующие информационные технологии: мультимедиа-технологии, интернет-технологии, кейс-технологии, дистанционно-образовательные технологии.	
<b>5.4. Формы отчетности по практике. Фонд оценочных средств</b>	
Формы отчетности по практике отражены в балльно-рейтинговой карте практики, являющейся приложением к программе практики, и (или) в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по практике, оформленном как приложение к программе практики.	

<b>6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»</b>			
<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>			
<b>6.1.1. Основная литература</b>			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кондратович С. В.	Психологические аспекты коммуникации в сервисной деятельности: техники и технологии : учебное пособие URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=695967">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=695967</a>	Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2018
Л.1.2	Охотина Н.М.	Сервисология : учебное пособие URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=483707">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=483707</a>	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Т. Н. Костюченко, Н. Ю. Ермакова, Ю. В. Орел	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=485037</a>	Ставрополь : Секвойя, 2017
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>			
Э1	Национальный открытый университет "Интуит" <a href="https://www.intuit.ru/">https://www.intuit.ru/</a>		
Э2	Образовательный портал <a href="https://www.interneturok.ru/">https://www.interneturok.ru/</a>		
Э3	Образовательная платформа <a href="https://www.coursera.org/">https://www.coursera.org/</a>		
Э4	Открытая онлайн-платформа "Университет в кармане" <a href="https://www.moyuniver.ru/">https://www.moyuniver.ru/</a>		
Э5	Академический образовательный проект <a href="https://www.lektorium.tv">https://www.lektorium.tv</a>		
<b>6.3 Перечень программного обеспечения</b>			
- Acrobat Reader DC - Dr.Web Desktop Security Suite, Dr.Web Server Security Suite - GIMP - Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month) (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Teams, OneDrive, Yammer, Stream, SharePoint Online). - Microsoft Windows 10 Education - XnView - Архиватор 7-Zip			
<b>6.4 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных</b>			
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - Базы данных Springer eBooks - 1С:ИТС ПРОФ ВУЗ			

**7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ**

Реализация программы практики осуществляется на базе организаций, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом с использованием материально-технической базы, соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении научно-производственных работ. Для проведения практики необходим компьютер с выходом в Интернет. Обучающимся должна быть обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»  
 Программа практики «Учебная практика (ознакомительная практика)»  
 Балльно-рейтинговая карта учебной практики (ознакомительной практики)

Курс 2 Семестр 4

Раздел (этап) практики	Перечень или пример задания	Образовательные результаты	Критерии	Количество баллов		
				Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
<b>Текущий контроль</b>						
Рабочий этап: общая характеристика организации	Собрать информацию об общей характеристике организации: наименование, организационно-правовая форма, месторасположение, контактные данные; нормативно-правовые акты, регулирующие и регламентирующие деятельность организации; история создания и развития организации; сведения о регистрации и видах экономической деятельности организации.	Владеет: опытом установления коммуникации с работниками организации для сбора информации об ее деятельности.	Сформулировано полное наименование организации, определена организационно-правовая форма и его месторасположение, указаны контактные данные организации; Перечислены нормативные правовые акты, регулирующие и регламентирующие деятельность организации; Представлена история создания и развития организации; Представлена выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП (сведения о регистрации, об учете в налоговом органе, об уставном капитале, о видах экономической деятельности по ОКВЭД ОК 029-2014 КДЕС. Ред. 2)	10	5	0
Рабочий этап: система управления организацией	Собрать и обработать информацию, проанализировать систему управления организацией.	Владеет: опытом анализа информационных средств и технологии организации сервисного взаимодействия; опытом анализа сегмента рынка и целевой группы, которую обслуживает организация сферы услуг; опытом определения факторов прямого воздействия внешней среды организации (микросреды) и факторов косвенного воздействия внешней среды организации (макросреды).	Идентифицирована и сформулирована стратегия развития организации; Сформулированы основные цели организации; Зафиксирована имеющаяся в организации структура управления (в виде схемы), описаны ее основные элементы, дана ее характеристика, указана общая численность персонала в организации; Выделены и описаны имеющиеся в организации информационные технологии управления.	10	5	0
Рабочий этап: характеристика услуг организации	Собрать и обработать информацию, описать услуги организации.	Владеет: опытом определения потребностей, удовлетворяемых услугами организации; опытом изучения ассортимента реализуемых в организации продуктов и услуг.	Определены и описаны потребности, удовлетворяемые услугами организации; Приведен список имеющихся сертификатов на услуги организации, лицензий на виды деятельности и	12	6	0

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»  
 Программа практики «Учебная практика (ознакомительная практика)»

			патентов; Приведены и описаны услуги (ассортимент продуктов и услуг) организации.			
Рабочий этап: предоставление услуги	Собрать и обработать информацию, описать контактную зону и процесс обслуживания потребителей (клиентов) организации.	Владеет: опытом продуктивного взаимодействия с потребителями (клиентами) организации сферы услуг; опытом анализа используемых в организации клиентоориентированных технологий.	Приведено изображение и описание контактной зоны организации; Приведены и описаны формы и методы обслуживания клиентов; Определены этапы продажи услуги (приём, выявление проблем, презентация услуги, продажа и последующий контакт с потребителем).	12	6	0
Рабочий этап: социально-психологические характеристики потребителей услуг организации	Собрать и обработать информацию, описать социально-психологические характеристики потребителей (клиентов) услуг организации	Владеет: опытом анализа поведения различных групп потребителей; опытом анализа сегмента рынка и целевой группы, которую обслуживает организация сферы услуг; опытом определения факторов прямого воздействия внешней среды организации (микросреды) и факторов косвенного воздействия внешней среды организации (макросреды).	Определены оптимальные способы анализа психологических особенностей потребителей услуг организации; Описана возможность использования психологических особенностей в процессе сервисного взаимодействия; Приведены типологические характеристики потребителей услуг организации.	16	8	0
Контрольно-рефлексивный этап	Оформить отчет и дневник практики в соответствии с критериями	Владеет: опытом работы в коллективе организации сферы услуг; опытом установления коммуникации с работниками организации для сбора информации об ее деятельности.	Оценка дневника практики: приведено описание ежедневной деятельности обучающегося в период практики; ежедневные записи практиканта содержат информацию о выполняемой работе. Индивидуальное задание на практику утверждено руководителем практики от СГСПУ, согласовано руководителем от профильной организации. На последней странице дневника практики стоит печать, дата и подпись руководителя предприятия, на котором была пройдена практика. Оценка оформления отчета по практике: работа выполнена на стандартных листах бумаги формата А4, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал полуторный, выравнивание основного текста по ширине; поля: сверху – 2 см, снизу – 2 см, справа – 1,5	40	20	0

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»  
 Программа практики «Учебная практика (ознакомительная практика)»

			см, слева 3 см; страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру сверху страницы, титульный лист не пронумерован; все таблицы и рисунки имеют нумерацию и названия (над таблицей справа, под рисунком слева); в таблицах отсутствуют отступы, интервал одинарный, выравнивание по ширине.			
Промежуточная аттестация	56 баллов – удовлетворительно; 71 балл – хорошо; 86 баллов – отлично.					



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Самарский государственный социально-педагогический университет»  
Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

Кадиленко Анастасия Николаевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения промежуточной аттестации по практике  
«Учебная практика (ознакомительная практика)»

Направление подготовки:  
43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация выпускника  
бакалавр

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по практике «Учебная практика (ознакомительная практика)» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514; (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 июня 2017 г., регистрационный № 47236), с изменениями, внесенными приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 мая 2021 г., регистрационный № 63650) и от 8 февраля 2021 г. № 83 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 марта 2021 г., регистрационный № 62739), основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Информационный сервис» с учетом требований профессиональных стандартов 06.013 «Специалист по информационным ресурсам», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 июля 2022 г. № 420н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 августа 2022 г., регистрационный № 69714); 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2018 г. № 163н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 апреля 2018 г., регистрационный № 50628); 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867).

Цель ФОС по учебной практике (ознакомительная практика) – установление уровней сформированности частей (аспектов) компетенций УК-3, УК-5, ОПК-1, ОПК-3, ОПК-4.

Задачи ФОС для промежуточной аттестации – контроль качества и уровня достижения образовательных результатов по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.

Владеет: опытом работы в коллективе организации сферы услуг.

УК-3.2 Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности

Владеет: опытом анализа поведения различных групп потребителей.

УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.).

Владеет: опытом установления коммуникации с работниками организации для сбора информации об ее деятельности.

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.3 Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

Владеет: опытом продуктивного взаимодействия с потребителями (клиентами) организации сферы услуг.

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

Владеет: опытом определения потребностей, удовлетворяемых услугами организации; опытом изучения ассортимента реализуемых в организации продуктов и услуг.

ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации

Владеет: опытом анализа информационных средств и технологии организации сервисного взаимодействия.

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

Владеет: опытом анализа используемых в организации клиентоориентированных технологий.

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов

Владеет: опытом анализа сегмента рынка и целевой группы, которую обслуживает организация сферы услуг; опытом определения факторов прямого воздействия внешней среды организации (микросреды) и факторов косвенного воздействия внешней среды организации (макросреды).

Требования к процедуре оценки:

Помещение: особых требований нет.

Оборудование: компьютер с MS Office и доступом в Интернет.

Инструменты: особых требований нет.

Расходные материалы: бумага и канцелярские принадлежности.

Доступ к дополнительным справочным материалам: базам данных, информационно-справочным и поисковым системам (перечисленных в п.6 программы практики).

Нормы времени: каждое задание выполняется обучающимися длительное время (во время прохождения практики, по нормам времени п.4 программы практики.).

#### Комплект оценочных средств

Проверяемые компетенции по ОПОП ВО:

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

Проверяемые образовательные результаты:

УК-3.1: Владеет: опытом работы в коллективе организации сферы услуг.

УК-3.2: Владеет: опытом анализа поведения различных групп потребителей.

УК-3.3: Владеет: опытом установления коммуникации с работниками организации для сбора информации об ее деятельности.

УК-5.3.: Владеет: опытом продуктивного взаимодействия с потребителями (клиентами) организации сферы услуг.

ОПК-1.1: Владеет: опытом определения потребностей, удовлетворяемых услугами организации; опытом изучения ассортимента реализуемых в организации продуктов и услуг.

ОПК-1.3: Владеет: опытом анализа информационных средств и технологии организации сервисного взаимодействия.

ОПК-3.1: Владеет: опытом анализа используемых в организации клиентоориентированных технологий.

ОПК-4.1: Владеет: опытом анализа сегмента рынка и целевой группы, которую обслуживает организация сферы услуг; опытом определения факторов прямого воздействия внешней среды организации (микросреды) и факторов косвенного воздействия внешней среды организации (макросреды).

Тип (форма) задания: задание практического характера.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

#### Задание №1

Собрать информацию об общей характеристике организации: наименование, организационно-правовая форма, месторасположение, контактные данные; нормативно-правовые акты, регулирующие и регламентирующие деятельность организации; история создания и развития организации; сведения о регистрации и видах экономической деятельности организации.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Общая характеристика организации: сформулировано полное наименование организации, определена организационно-правовая форма и его месторасположение, указаны контактные данные организации; перечислены нормативные правовые акты, регулирующие и регламентирующие деятельность организации; представлена история создания и развития организации; представлена выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП (сведения о регистрации, об учете в налоговом органе, об уставном капитале, о видах экономической деятельности по ОКВЭД ОК 029-2014 КДЕС. Ред. 2).	10	5	0

#### Задание №2

Собрать и обработать информацию, проанализировать систему управления организацией.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Система управления организацией: идентифицирована и сформулирована стратегия развития организации; сформулированы основные цели организации; зафиксирована имеющаяся в организации структура управления (в виде схемы), описаны ее основные элементы, дана ее характеристика, указана общая численность персонала в организации; выделены и описаны имеющиеся в организации информационные технологии управления.	10	5	0

#### Задание №3

Собрать и обработать информацию, описать услуги организации.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Характеристика услуг организации: определены и описаны потребности, удовлетворяемые услугами организации; приведен список имеющихся сертификатов на услуги организации, лицензий на виды деятельности и патентов; приведены и описаны услуги (ассортимент продуктов и услуг) организации.	12	6	0

#### Задание №4

Собрать и обработать информацию, описать контактную зону и процесс обслуживания потребителей (клиентов) организации.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Предоставление услуги: приведено изображение и описание контактной зоны организации; приведены и описаны формы и методы обслуживания клиентов; определены этапы продажи услуги (приём, выявление проблем, презентация услуги, продажа и последующий контакт с потребителем).	12	6	0

## Задание №5

Собрать и обработать информацию, описать социально-психологические характеристики потребителей (клиентов) услуг организации.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Социально-психологические характеристики потребителей (клиентов) услуг организации: определены оптимальные способы анализа психологических особенностей потребителей услуг организации; описана возможность использования психологических особенностей в процессе сервисного взаимодействия; приведены типологические характеристики потребителей услуг организации.	16	8	0

## Задание №6

Оформить отчет и дневник практики в соответствии с критериями.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Оценка дневника практики: приведено описание ежедневной деятельности обучающегося в период практики; ежедневные записи практиканта содержат информацию о выполняемой работе. Индивидуальное задание на практику утверждено руководителем практики от СГСПУ, согласовано руководителем от профильной организации. На последней странице дневника практики стоит печать, дата и подпись руководителя предприятия, на котором была пройдена практика. Оценка оформления отчета по практике: работа выполнена на стандартных листах бумаги формата А4, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал полуторный, выравнивание основного текста по ширине; поля: сверху – 2 см, снизу – 2 см, справа – 1,5 см, слева 3 см; страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру вверху страницы, титульный лист не пронумерован; все таблицы и рисунки имеют нумерацию и названия (над таблицей справа, под рисунком слева); в таблицах отсутствуют отступы, интервал одинарный, выравнивание по ширине.	40	20	0

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

ОТЧЕТ  
О ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
(ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА)

Студента \_ курса, группы \_\_\_\_\_  
Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) подготовки  
«Информационный сервис» \_\_\_\_\_ (ФИО)  
Время прохождения практики \_\_\_\_\_  
Руководитель: \_\_\_\_\_

### ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на учебную практику (ознакомительная практика).

Место прохождения практики:

Сроки прохождения практики:

Цель прохождения практики: формирование и развитие практических навыков и компетенций в процессе ознакомления с деятельностью организации сферы услуг.

Компетенции (образовательные результаты): в соответствии с программой практики

№	Перечень индивидуальных заданий	Форма отчетной документации
1	Знакомство с базой практики и документацией, регламентирующей процессы ее деятельности и правилами внутреннего распорядка	Структура отчета о прохождении практики и индивидуальное задание
2	Прохождение инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности	Индивидуальное задание
3	Выполнение разделов рабочего этапа учебной практики: сбор информации для составления общей характеристики организации; анализ системы управления организацией; описание услуг организации; описание контактной зоны и процесса обслуживания потребителей (клиентов) организации; описание социально-психологических характеристик потребителей (клиентов) услуг организации.	Отчет о прохождении практики
4	Оформление отчета о прохождении практики	Отчет о прохождении практики

	Подпись лица, проводившего инструктаж	Подпись студента
Инструктаж по технике безопасности пройден		
Инструктаж по противопожарной безопасности пройден		
Ознакомлен с правилами внутреннего распорядка организации (базы практики)		

Руководитель практики: от СГСПУ \_\_\_\_\_ / И.О.Ф.

От организации: \_\_\_\_\_ / И.О.Ф.

Задание принято к исполнению, студент \_\_\_\_\_ / И.О.Ф.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

*1. Общая характеристика организации*

1.1. Полное наименование организации. Организационно-правовая форма. Месторасположение. Контактные данные
1.2. Выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП (сведения о регистрации, об учете в налоговом органе, об уставном капитале, о видах экономической деятельности по ОКВЭД ОК 029-2014 КДЕС Ред. 2)
1.3. История создания и развития организации
1.4. Нормативные правовые акты, регулирующие и регламентирующие деятельность организации

*2. Система управления организацией*

2.1. Стратегия организации
2.2. Основные цели организации
2.3. Организационная структура управления и ее элементы
2.4. Информационные технологии управления

*3. Характеристика услуг организации*

3.1. Потребности, удовлетворяемые услугами организации
3.2. Ассортимент услуг организации
3.3. Сертификаты, лицензии, патенты организации

*4. Предоставление услуги*

4.1. Контактная зона организации
4.2. Формы и методы обслуживания клиентов
4.3. Этапы продажи услуги

*5. Социально-психологические характеристики потребителей услуг организации*

5.1. Способы анализа психологических особенностей потребителей услуг организации
5.2. Возможности использования психологических особенностей потребителей в процессе сервисного взаимодействия
5.3. Типологические характеристики потребителей услуг организации

**ДНЕВНИК УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
**(ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА)**

студента\_ курса, группы \_\_\_\_\_,  
направления подготовки 43.03.01 Сервис,  
направленность (профиль) подготовки «Информационный сервис»,

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Дата	Содержание деятельности студента

Руководитель практики:

\_\_\_\_\_/ И.О.Ф.  
подпись  
МП

Дата \_\_\_\_\_



Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации  
**Бланк обратной связи для оценки учебной практики**  
 (ознакомительная практика)  
 студента\_ курса, группы \_\_\_\_\_,  
 направления подготовки 43.03.01 Сервис,  
 направленность (профиль) подготовки «Информационный сервис»,

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

**Оценка результатов отчета практики – 60 баллов**

<i>Характеристики содержания и результатов работы</i>	<i>Баллы</i>
<b>1. Общая характеристика организации – 10 баллов</b>	
Сформулировано полное наименование организации, определена организационно-правовая форма и его месторасположение, указаны контактные данные организации	2
Представлена выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП (сведения о регистрации, об учете в налоговом органе, об уставном капитале, о видах экономической деятельности по ОКВЭД ОК 029-2014 КДЕС. Ред. 2)	4
Представлена история создания и развития организации	2
Перечислены нормативные правовые акты, регулирующие и регламентирующие деятельность организации	2
<b>2. Система управления организацией – 10 баллов</b>	
Идентифицирована и сформулирована стратегия развития организации	2
Сформулированы основные цели организации	2
Зафиксирована имеющаяся в организации структура управления (в виде схемы), описаны ее основные элементы, дана ее характеристика, указана общая численность персонала в организации	4
Выделены и описаны имеющиеся в организации информационные технологии управления	2
<b>3. Характеристика услуг организации – 12 баллов</b>	
Определены и описаны потребности, удовлетворяемые услугами организации	2
Приведены и описаны услуги (ассортимент продуктов и услуг) организации	6
Приведен список имеющихся сертификатов на услуги организации, лицензий на виды деятельности и патентов	4
<b>4. Предоставление услуги – 12 баллов</b>	
Приведено изображение и описание контактной зоны организации	4
Приведены и описаны формы и методы обслуживания клиентов	2
Определены этапы продажи услуги (приём, выявление проблем, презентация услуги, продажа и последующий контакт с потребителем)	6
<b>5. Социально-психологические характеристики потребителей услуг организации – 16 баллов</b>	
Определены оптимальные способы анализа психологических особенностей потребителей услуг организации	5
Описана возможность использования психологических особенностей в процессе сервисного взаимодействия	6
Приведены типологические характеристики потребителей услуг организации	5

**Оценка дневника практики – 30 баллов**

<i>Характеристики содержания и результатов работы</i>	<i>Баллы</i>
Приведено описание ежедневной деятельности студента в период практики	15
Ежедневные записи практиканта содержат информацию о выполняемой работе (работа с документами организации, беседа, интервью с работниками организации, наблюдение за процессом обслуживания клиентов и т.п.)	10
Индивидуальное задание на практику утверждено руководителем практики от СГСПУ, согласовано руководителем от профильной организации. На последней странице дневника практики стоит печать, дата и подпись руководителя организации, на котором была пройдена практика	5

**Оценка оформления – 10 баллов**

<i>Требования к оформлению</i>	<i>Баллы</i>
Работа выполнена на стандартных листах бумаги формата А4, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал полуторный, выравнивание основного текста по ширине	2
Поля: сверху – 2 см, снизу – 2 см, справа – 1,5 см, слева 3 см	2
Страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру вверху страницы, титульный лист не пронумерован	2
Все таблицы и рисунки имеют нумерацию и названия (над таблицей справа, под рисунком слева)	2
В таблицах отсутствуют отступы, интервал одинарный, выравнивание по ширине	2

Шкала перевода баллов в итоговые оценки:

0-55 баллов – «неудовлетворительно»

56-70 баллов – «удовлетворительно»

71-85 баллов – «хорошо»

86-100 баллов – «отлично»

Количество баллов \_\_\_\_\_

Оценка за учебную практику \_\_\_\_\_

Руководитель учебной практики \_\_\_\_\_ /И.О.Ф.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.