

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМП и качеству образования

Дата подписания: 26.03.2024 15:00:39

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3e9b13008095d5726b159b16864f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМП 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-620Со(4г)
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **2 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 72

в том числе:

аудиторные занятия 7.6

Виды контроля в семестрах:

зачеты с оценкой 4

Распределение часов практики по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Неделя	17,3			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
Конференции	4	4	4	4
Консультации	1.6	1.6	1.6	1.6
Индивидуальная работа	64.4	64.4	64.4	64.4
Консультации в профильной организации	2	2	2	2
Итого ауд.	7.6	7.6	7.6	7.6
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

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

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
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).	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	
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).	

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ			
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов
Раздел 1. Подготовительный этап			
1.1	Участие в установочной конференции /Конференции/	4	2
1.2	Участие в установочной конференции /Конс/	4	1
Раздел 2. Рабочий этап			
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	20.4
Раздел 3. Контрольно-рефлексивный этап			
3.1	Оформление отчета по итогам практики /И/	4	4
Раздел 4. Заключительный этап			
4.1	Участие в итоговой конференции /Конференции/	4	2
4.2	Участие в итоговой конференции /Конс/	4	0.6

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Место проведения практики

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).

5.2. Период проведения практики

Учебная практика проводится в 4 семестре в соответствии с графиком учебного процесса.

5.3. Информационные технологии

При реализации программы практики используются следующие информационные технологии: мультимедиа-технологии, интернет-технологии, кейс-технологии, дистанционно-образовательные технологии.

5.4. Формы отчетности по практике. Фонд оценочных средств

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.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кондратович С. В.	Психологические аспекты коммуникации в сервисной деятельности: техники и технологии : учебное пособие URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=695967	Екатеринбург : Издательство Уральского университета, 2018
Л.1.2	Охотина Н.М.	Сервисология : учебное пособие URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017

6.1.2. Дополнительная литература

	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: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037	Ставрополь : Секвойя, 2017

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Национальный открытый университет "Интуит" https://www.intuit.ru/
Э2	Образовательный портал https://www.interneturok.ru/
Э3	Образовательная платформа https://www.coursera.org/
Э4	Открытая онлайн-платформа "Университет в кармане" https://www.moyuniver.ru/
Э5	Академический образовательный проект https://www.lektorium.tv

6.3 Перечень программного обеспечения

- 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

6.4 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных

- 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
Текущий контроль						
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: _____

Самара 20__

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>
1. Общая характеристика организации – 10 баллов	
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
2. Система управления организацией – 10 баллов	
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
3. Характеристика услуг организации – 12 баллов	
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
4. Предоставление услуги – 12 баллов	
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
5. Социально-психологические характеристики потребителей услуг организации – 16 баллов	
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.