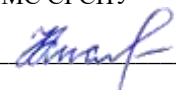


УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УМР и КО, председатель
 УМС СГСПУ
 Н.Н. Кислова

Производственная практика (сервисная практика) Программа практики

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

Учебный план ФЭУС-б21Сз(4гбм)
 Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 216 Виды контроля в семестрах:
 в том числе: зачеты с оценкой 7
 аудиторные занятия 34.8
 часы на контроль 4

Распределение часов практики по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	УП	РПД		
Неделя	13,7			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
Конференции	4	4	4	4
Консультации	5.8	5.8	5.8	5.8
Индивидуальная работа	177.2	177.2	177.2	177.2
Консультации в профильной организации	25	25	25	25
Итого ауд.	34.8	34.8	34.8	34.8
Часы на контроль	4	4	4	4
Контактная работа	216	216	216	216
Итого	216	216	216	216

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

Производственная практика (сервисная 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 31.08.2020 протокол № 1.

Программа одобрена на заседании кафедры

Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 25.08.2020 №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 анализа сервисной деятельности организации.
Задачи практики: сформировать запланированные образовательные результаты.
Вид практики: производственная
Тип практики: сервисная
Способ проведения: стационарная, выездная
Форма проведения: непрерывная

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
Цикл (раздел) ОП: Б2.В
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 результатах освоения программы», «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: Учебная практика (ознакомительная практика), Статистика, Сервисология, Диагностика и оценка потребителей услуг, Техники сервисного взаимодействия, Сервисная деятельность, Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности.
Практика является основой для эффективного освоения следующих дисциплин (практик) учебного плана:
Проектирование информационного обслуживания
Производственная практика (преддипломная практика)

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-1.2 Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи.
Умеет: искать информацию о деятельности организации с помощью информационного ресурса ЕГРЮЛ (Единый государственный реестр юридических лиц).
Владеет: опытом подбора нормативно-правовой документации, регулирующей и регламентирующей деятельность организации сферы услуг; опытом поиска и изучения имеющихся в организации сертификатов на услуги, лицензий на виды деятельности и патентов.
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-3.2 Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности
Владеет: опытом определения оптимальных способов анализа психологических особенностей потребителей; опытом использования психологических особенностей потребителей продукции организации сферы услуг в процессе сервисного взаимодействия; опытом составления типологических характеристик потребителей услуг.
УК-3.4 Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.
Умеет: определять этапы продажи услуги с учетом специфики деятельности сервисной организации.
Владеет: опытом анализа способов решения нестандартных ситуаций в сервисном взаимодействии и управлении конфликтами.
УК-3.5 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.
Владеет: опытом взаимодействия с коллегами и руководством организации сферы услуг в вопросах анализа практической деятельности организации.
ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-7.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
Владеет: опытом анализа стандартов информационного обслуживания в организации сферы услуг; опытом анализа приемов, методов организации сервисного взаимодействия, применяемых клиентоориентированных технологий.
ПК-7.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений
Владеет: опытом анализа контактной зоны организации; опытом анализа используемых в организации форм и методов обслуживания клиентов.
ПК-7.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
Владеет: опытом анализа результатов экспертизы и диагностики объектов сервиса.

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/	7	2

1.2	Участие в установочной конференции /Конс/	7	3
Раздел 2. Рабочий этап			
2.1	Консультации в профильной организации /КПО/	7	25
2.2	Сбор информации в организации /И/	7	70
2.3	Обработка и анализ результатов сбора информации /И/		103.2
Раздел 3. Контрольно-рефлексивный этап			
3.1	Оформление отчета по итогам практики /И/	7	4
Раздел 4. Заключительный этап			
4.1	Участие в итоговой конференции /Конференции/	7	2
4.2	Участие в итоговой конференции /Конс/	7	2.8
	Зачет с оценкой/ЗачётСОц/	7	4

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Место проведения практики

Базой для проведения производственной практики (сервисная практика) 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

Производственная практика проводится в 7 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	Андреев Е.А.	Сервисология : учебное пособие URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491235	Челябинск : ЧГАКИ, 2014.
Л.1.2	Охотина Н.М.	Сервисная деятельность : учебное пособие URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016.

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Назаркина В.А., Стебкова Л.Н.	Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415	Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015.

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 «Производственная практика (сервисная практика)»
 Балльно-рейтинговая карта производственной практики (сервисная практика)

Курс 4 Семестр 7

Раздел (этап) практики	Вид учебной работы	Перечень или пример задания	Образовательные результаты	Критерии	Количество баллов		
					Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Текущий контроль							
Рабочий этап: сбор информации для составления общей характеристики организации	Индивидуальная работа	Произвести сбор информации для характеристики организации сферы услуг	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - искать информацию о деятельности организации с помощью информационного ресурса ЕГРЮЛ (Единый государственный реестр юридических лиц); <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - опытом подбора нормативно-правовой документации, регулирующей и регламентирующей деятельность организации сферы услуг; 	<p>Общая характеристика организации: сформулировано полное наименование организации, определена организационно-правовая форма и его месторасположение, указаны контактные данные 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); представлена история создания и развития организации; зафиксирована имеющаяся в организации структура управления (в виде схемы), описаны ее основные элементы, указана общая численность персонала в организации; перечислены действующие нормативные правовые акты, регулирующие и регламентирующие деятельность организации.</p>	10	5	0
Рабочий этап: описание характеристики услуг организации	Индивидуальная работа	Описать характеристики услуг организации (базы практики)	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - опытом поиска и изучения имеющихся в организации сертификатов на услуги, лицензий на виды деятельности и патентов. 	<p>Характеристика услуг организации: определены и описаны потребности, удовлетворяемые услугами (продуктами) организации; описаны услуги (ассортимент продуктов и услуг), проанализирована структура ассортимента услуг (продуктов) организации; определены и описаны показатели конкурентоспособности продукции предприятия; приведен список имеющихся сертификатов на</p>	12	6	0

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

				услуги организации, лицензий на виды деятельности и патентов.			
Рабочий этап: анализ сервисной деятельности (характеристики сервисного взаимодействия)	Индивидуальная работа	Провести анализ сервисной деятельности организации (базы практики) (в т.ч. проанализировать сервисное взаимодействие)	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять этапы продажи услуги с учетом специфики деятельности сервисной организации; <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - опытом определения оптимальных способов анализа психологических особенностей потребителей; - опытом использования психологических особенностей потребителей продукции организации сферы услуг в процессе сервисного взаимодействия; - опытом составления типологических характеристик потребителей услуг; - опытом анализа способов решения нестандартных ситуаций в сервисном взаимодействии и управлении конфликтами; - опытом взаимодействия с коллегами и руководством организации сферы услуг в вопросах анализа практической деятельности организации; - опытом анализа стандартов информационного обслуживания в организации сферы услуг; - опытом анализа приемов, методов организации сервисного взаимодействия, применяемых клиентоориентированных технологий; - опытом анализа контактной зоны организации; - опытом анализа используемых 	<p>Анализ сервисной деятельности (характеристика сервисного взаимодействия): приведено изображение и описание контактной зоны организации, определены формы и методы обслуживания клиентов, представлено описание персонала контактной зоны; отражена специфика сервисной деятельности организации (особенности услуг, оказываемых организацией); определены и описаны этапы продажи услуги; представлены социально-психологические характеристики потребителей услуг организации (приведены типологические характеристики потребителей организации); определены приемы, методы, техники организации сервисного взаимодействия; проанализированы способы решения нестандартных ситуаций в сервисном взаимодействии и управление конфликтами; определены и описаны стандарты информационного обслуживания; проведена оценка качества услуг (обслуживания) в организации, представлены результаты экспертизы/диагностики сервисной деятельности.</p>	28	14	0

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

			в организации форм и методов обслуживания клиентов. - опытом анализа результатов экспертизы и диагностики объектов сервиса.				
Рабочий этап: разработка направлений совершенствования сервисной деятельности организации	Индивидуальная работа	Разработать направления (мероприятия) по совершенствованию сервисной деятельности организации (базы практики)	Владеет: - опытом взаимодействия с коллегами и руководством организации сферы услуг в вопросах анализа практической деятельности организации; - опытом анализа стандартов информационного обслуживания в организации сферы услуг; - опытом анализа приемов, методов организации сервисного взаимодействия, применяемых клиентоориентированных технологий; - опытом анализа результатов экспертизы и диагностики объектов сервиса; - опытом анализа контактной зоны организации.	Направления совершенствования сервисной деятельности организации: выявлены и описаны проблемы по итогам анализа сервисной деятельности организации; предложены и описаны рекомендации по совершенствованию сервисной деятельности на основе выявленных проблем	10	5	0
Контрольно-рефлексивный этап	Индивидуальная работа	Оформить отчет и дневник практики в соответствии с критериями		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	40	20	0

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

				названия (над таблицей справа, под рисунком слева); в таблицах отсутствуют отступы, интервал одинарный, выравнивание по ширине.			
Промежуточная аттестация	56-70 баллов – удовлетворительно; 71-85 баллов – хорошо; 86-100 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
«Производственная практика (сервисная практика)»

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

Квалификация выпускника
бакалавр

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по практике «Производственная практика (сервисная 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 производственной практике (сервисная практика) – установление уровней сформированности частей (аспектов) компетенций УК-1, УК-3, ПК-7.

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

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-1.2 Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи.

Умеет: искать информацию о деятельности организации с помощью информационного ресурса ЕГРЮЛ (Единый государственный реестр юридических лиц).

Владеет: опытом подбора нормативно-правовой документации, регулирующей и регламентирующей деятельность организации сферы услуг; опытом поиска и изучения имеющихся в организации сертификатов на услуги, лицензий на виды деятельности и патентов.

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

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

Владеет: опытом определения оптимальных способов анализа психологических особенностей потребителей; опытом использования психологических особенностей потребителей продукции организации сферы услуг в процессе сервисного взаимодействия; опытом составления типологических характеристик потребителей услуг.

УК-3.4 Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.

Умеет: определять этапы продажи услуги с учетом специфики деятельности сервисной организации.

Владеет: опытом анализа способов решения нестандартных ситуаций в сервисном взаимодействии и управлении конфликтами.

УК-3.5 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.

Владеет: опытом взаимодействия с коллегами и руководством организации сферы услуг в вопросах анализа практической деятельности организации.

ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-7.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

Владеет: опытом анализа стандартов информационного обслуживания в организации сферы услуг; опытом анализа приемов, методов организации сервисного взаимодействия, применяемых клиентоориентированных технологий.

ПК-7.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений

Владеет: опытом анализа контактной зоны организации; опытом анализа используемых в организации форм и методов обслуживания клиентов.

ПК-7.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

Владеет: опытом анализа результатов экспертизы и диагностики объектов сервиса.

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.).

Проверяемые компетенции по ОПОП ВО:

УК-1.2. (Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи);

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

УК-3.4. (Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата);

УК-3.5. (Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды);

ПК-7.1. (Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности);

ПК-7.2. (Участвует в разработке системы клиентских отношений);

ПК-7.3. (Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений).

Проверяемые образовательные результаты:

УК-1.2.:

Умеет:

- искать информацию о деятельности организации с помощью информационного ресурса ЕГРЮЛ (Единый государственный реестр юридических лиц);

Владеет:

- опытом подбора нормативно-правовой документации, регулирующей и регламентирующей деятельность организации сферы услуг;

- опытом поиска и изучения имеющихся в организации сертификатов на услуги, лицензий на виды деятельности и патентов.

УК-3.2.:

Владеет:

- опытом определения оптимальных способов анализа психологических особенностей потребителей;

- опытом использования психологических особенностей потребителей продукции организации сферы услуг в процессе сервисного взаимодействия;

- опытом составления типологических характеристик потребителей услуг.

УК-3.4.:

Умеет:

- определять этапы продажи услуги с учетом специфики деятельности сервисной организации;

Владеет:

- опытом анализа способов решения нестандартных ситуаций в сервисном взаимодействии и управлении конфликтами.

УК-3.5.:

Владеет:

- опытом взаимодействия с коллегами и руководством организации сферы услуг в вопросах анализа практической деятельности организации.

ПК-7.1.:

Владеет:

- опытом анализа стандартов информационного обслуживания в организации сферы услуг;

- опытом анализа приемов, методов организации сервисного взаимодействия, применяемых клиентоориентированных технологий.

ПК-7.2.:

Владеет:

- опытом анализа контактной зоны организации;

- опытом анализа используемых в организации форм и методов обслуживания клиентов.

ПК-7.3.:

Владеет:

- опытом анализа результатов экспертизы и диагностики объектов сервиса.

Тип (форма) задания: задание практического характера.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Задание №1

Произвести сбор информации для характеристики организации сферы услуг.

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; 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); представлена история создания и развития организации; зафиксирована имеющаяся в организации структура управления (в виде схемы), описаны ее основные элементы, указана общая численность	10	5	0

персонала в организации; перечислены действующие нормативные правовые акты, регулирующие и регламентирующие деятельность организации.			
---	--	--	--

Задание №2

Описать характеристики услуг организации (базы практики).

Критерии оценки:

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

Задание №3

Провести анализ сервисной деятельности организации (базы практики) (в т.ч. проанализировать сервисное взаимодействие).

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Анализ сервисной деятельности (характеристика сервисного взаимодействия): приведено изображение и описание контактной зоны организации, определены формы и методы обслуживания клиентов, представлено описание персонала контактной зоны; отражена специфика сервисной деятельности организации (особенности услуг, оказываемых организацией); определены и описаны этапы продажи услуги; представлены социально-психологические характеристики потребителей услуг организации (приведены типологические характеристики потребителей организации); определены приемы, методы, техники организации сервисного взаимодействия; проанализированы способы решения нестандартных ситуаций в сервисном взаимодействии и управление конфликтами; определены и описаны стандарты информационного обслуживания; проведена оценка качества услуг (обслуживания) в организации, представлены результаты экспертизы/диагностики сервисной деятельности.	28	14	0

Задание №4

Разработать направления (мероприятия) по совершенствованию сервисной деятельности организации (базы практики).

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Направления совершенствования сервисной деятельности организации: выявлены и описаны проблемы по итогам анализа сервисной деятельности организации; предложены и описаны рекомендации по совершенствованию сервисной деятельности на основе выявленных проблем	10	5	0

Задание №5

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. 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	40	20	0

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.			
---	--	--	--

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации
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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(СЕРВИСНАЯ 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 производственную практику (сервисная практика).

Место прохождения практики:

Сроки прохождения практики:

Цель прохождения практики: формирование и развитие практических навыков и компетенций в процессе анализа сервисной деятельности организации.

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 производственной практики: сбор информации для составления общей характеристики организации; описание характеристики услуг организации; анализ сервисной деятельности (характеристики сервисного взаимодействия); разработка направлений совершенствования сервисной деятельности 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. Организационная структура управления и ее элементы
1.5. Нормативные правовые акты, регулирующие и регламентирующие деятельность организации

2. Характеристика услуг организации

2.1. Потребности, удовлетворяемые услугами организации
2.2 Структура ассортимента услуг организации
2.3. Показатели конкурентоспособности услуг организации
2.4. Сертификаты, лицензии, патенты организации

3. Анализ сервисной деятельности организации (характеристика сервисного взаимодействия)

3.1. Контактная зона организации, формы и методы обслуживания
3.2. Специфика сервисной деятельности организации
3.3. Этапы продажи услуги
3.4. Социально-психологические характеристики потребителей услуг организации
3.5. Приемы, методы, техники организации сервисного взаимодействия
3.6. Управление конфликтами в процессе сервисного взаимодействия
3.7. Стандарты информационного обслуживания в организации
3.8. Экспертиза/диагностика сервисной деятельности организации

4. Направления совершенствования сервисной деятельности организации

4.1. Проблемы, выявленные по итогам анализа сервисной деятельности организации
4.2. Рекомендации по совершенствованию сервисной деятельности организации

**ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ)**

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 _____

**Характеристика руководителя практики
от профильной организации**

ФИО студента: _____

№ п/п	Критерии оценки	
1.	Индивидуальное задание на практику	Выполнено/ Не выполнено ¹
2.	Выполнение заданий руководителя практики	Выполнено/ Не выполнено
3.	Сроки прохождения практики	Соблюдены/ Не соблюдены
4.	Правила внутреннего трудового распорядка	Соблюдены/ Не соблюдены
5.	Требования охраны труда и пожарной безопасности	Соблюдены/ Не соблюдены
6.	Соответствие отчета по практике индивидуальному заданию	Соответствует/ Не соответствует

Руководитель практики:

_____ / И.О.Ф.
подпись
МП

¹ Верное подчеркнуть

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации
Бланк обратной связи для оценки производственной практики
 (сервисная практика)
 студента __ курса, группы _____,
 направления подготовки 43.03.01 Сервис,
 направленность (профиль) подготовки «Информационный сервис»,

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	1
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)	2
Представлена история создания и развития организации	1
Зафиксирована имеющаяся в организации структура управления (в виде схемы), описаны ее основные элементы, указана общая численность персонала в организации	4
Перечислены действующие нормативные правовые акты, регулирующие и регламентирующие деятельность организации	2
2. Характеристика услуг организации – 12 баллов	
Определены и описаны потребности, удовлетворяемые услугами (продуктами) организации	2
Описаны услуги (ассортимент продуктов и услуг), проанализирована структура ассортимента услуг (продуктов) организации	6
Определены и описаны показатели конкурентоспособности продукции предприятия	2
Приведен список имеющихся сертификатов на услуги организации, лицензий на виды деятельности и патентов	2
3. Анализ сервисной деятельности (характеристика сервисного взаимодействия) – 28 баллов	
Приведено изображение и описание контактной зоны организации, определены формы и методы обслуживания клиентов, представлено описание персонала контактной зоны	6
Отражена специфика сервисной деятельности организации (особенности услуг, оказываемых организацией)	2
Определены и описаны этапы продажи услуги	2
Представлены социально-психологические характеристики потребителей услуг организации (приведены типологические характеристики потребителей организации)	2
Определены приемы, методы, техники организации сервисного взаимодействия	2
Проанализированы способы решения нестандартных ситуаций в сервисном взаимодействии и управление конфликтами	4
Определены и описаны стандарты информационного обслуживания	4
Проведена оценка качества услуг (обслуживания) в организации, представлены результаты экспертизы/диагностики сервисной деятельности	6
4. Направления совершенствования сервисной деятельности организации – 10 баллов	
Выявлены и описаны проблемы по итогам анализа сервисной деятельности организации	4
Предложены и описаны рекомендации по совершенствованию сервисной деятельности на основе выявленных проблем	6

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 производственную практику _____

Руководитель производственной практики _____ /И.О.Ф.

«__» _____ 20__ г.