

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Мочалов Олег Дмитриевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 06.04.2024  
Уникальный программный ключ:  
348069bf6a54fa85555f48cd1f95b4041252687c434adebbd49b54c198326542

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМР и КО, председатель  
УМС СГСПУ

Н.Н. Кислова

## Производственная практика (преддипломная практика)

### Программа практики

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

Учебный план ФЭУС-619Со(4г).plx  
Сервис

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **15 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 540  
в том числе:  
аудиторные занятия 25

Виды контроля в семестрах:  
зачеты с оценкой 7,8

#### Распределение часов по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8 (4.2)		Итого	
	Неделя 7,5			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
Консультации	25	25	25	25
Индивидуальная	515	515	515	515
Итого ауд.	25	25	25	25
Контактная работа	25	25	25	25
Итого	540	540	540	540

Программу составил(и):

*А.Н. Кадиленко*

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

Программа практики

**Производственная практика (преддипломная практика)**

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 СЕРВИС (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России № 514 от 08.06.2017)

составлена на основании учебного плана:

Сервис

утвержденного учёным советом вуза от 31.08.2018 протокол № 1.

Программа одобрена на заседании кафедры

**Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Протокол от 25.09.2018 г. № 2

Зав. кафедрой Фишман Л.И.

Начальник УОП



Н.А. Доманина

<b>1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ. ВИД, ТИП ПРАКТИКИ, СПОСОБЫ И ФОРМЫ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ</b>	
Цель производственной практики (преддипломной практики) - сформировать опыт проектирования профессиональной сервисной деятельности и управления ею, а также соответствующие общекультурные, общепрофессиональные, профессиональные и специальные компетенции.	
Задачи преддипломной практики: в области организационно-управленческой деятельности: участие в планировании деятельности предприятия сервиса; участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей; участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений; выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений; оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса; разработка элементов оптимизации сервисной деятельности; в области научно-исследовательской деятельности: участие в исследованиях потребительского спроса; мониторинг потребностей; участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов; в области сервисной деятельности: проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; выбор необходимых методов и средств процесса сервиса; обобщение необходимого варианта процесса сервиса, разработка регламента.	
Область профессиональной деятельности включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.	
Объектами профессиональной деятельности являются: потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности; запросы потребителей (потребности клиентов-потребителей услуг); процессы сервиса; методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса; материальные и нематериальные системы процессов сервиса, информационные системы и технологии; процессы предоставления услуг в соответствии с потребностями потребителей и формирования клиентурных отношений; технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей; средства труда, правовые, нормативные и учетные документы; информационные системы и технологии; первичные трудовые коллективы.	
Вид практики: производственная.	
Тип практики: преддипломная практика.	
Способ проведения: стационарная, выездная.	
Форма проведения: непрерывная.	

<b>2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ</b>	
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 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 Бизнес-процессы предприятия информационного сервиса, Проектирование информационной среды предприятия сервиса, Методы исследовательской деятельности, Современные персонал-технологии в организации сферы услуг, Финансовый анализ в организации сферы услуг, Интернет-технологии в информационном сервисе, Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности), Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности), Производственная практика (научно-исследовательская работа).	
Практика является основой для эффективного освоения следующих дисциплин (практик) учебного плана:	
Подготовка к процедуре защиты и процедура защиты выпускной квалификационной работы	
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена	

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	
<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>	
<b>ОПК-1.2: Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации</b>	
<b>ОПК-1.3: Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации</b>	
<b>ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</b>	
<b>ОПК-2.1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</b>	

<b>ОПК-2.2:</b> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
<b>ОПК-2.3:</b> Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
<b>ОПК-3:</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
<b>ОПК-3.1:</b> Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.
<b>ОПК-3.2:</b> Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
<b>ОПК-3.3:</b> Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
<b>ОПК-4:</b> Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
<b>ОПК-4.1:</b> Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
<b>ОПК-4.2:</b> Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.
<b>ОПК-4.3:</b> Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
<b>ОПК-5:</b> Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
<b>ОПК-5.1:</b> Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
<b>ОПК-5.2:</b> Принимает экономически обоснованные управленческие решения
<b>ОПК-5.3:</b> Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
<b>ОПК-6:</b> Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
<b>ОПК-6.1:</b> Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере
<b>ОПК-6.2:</b> Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
<b>ОПК-6.3:</b> Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
<b>ОПК-7:</b> Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
<b>ОПК-7.1:</b> Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
<b>ОПК-7.2:</b> Соблюдает положения нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

<b>Код занятия</b>	<b>Наименование разделов и тем /вид занятия/</b>	<b>Семестр / Курс</b>	<b>Часов</b>
	<b>Раздел 1. Подготовительный этап</b>		
1.1	Установочная конференция /Инд кон/	8	2
	<b>Раздел 2. Рабочий этап</b>		
2.1	Изучение и анализ деятельности организации (базы преддипломной практики): общая характеристика; социально-психологические характеристики потребителей; характеристика сервисного взаимодействия; управление персоналом; деловая активность в сети Интернет; финансово- хозяйственная деятельность /Инд кон/	8	2

2.2	Изучение и анализ деятельности организации (базы преддипломной практики): общая характеристика; социально-психологические характеристики потребителей; характеристика сервисного взаимодействия; управление персоналом; деловая активность в сети Интернет; финансово-хозяйственная деятельность /И/	8	48
2.3	Разработка и реализация программы сбора и обработки информации об объекте исследования /Инд кон/	8	2
2.4	Разработка и реализация программы сбора и обработки информации об объекте исследования /И/	8	60
2.5	Разработка и реализации программы апробации результатов исследования /Инд кон/	8	2
2.6	Разработка и реализации программы апробации результатов исследования /И/	8	91
<b>Раздел 3. Контрольно-рефлексивный этап</b>			
3.1	Оформление отчета по итогам практики. Проверка отчёта по практике групповым руководителем /Инд кон/	8	1
3.2	Оформление отчета по итогам практики. Проверка отчёта по практике групповым руководителем /И/	8	6
<b>Раздел 4. Заключительный этап</b>			
4.1	Итоговая конференция /Инд кон/	8	2

<b>5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</b>			
<b>5.1. Место проведения практики</b>			
Базой для проведения производственной практики (преддипломной практики) являются предприятия сферы услуг различных организационно-правовых форм, в том числе осуществляющие деятельность и в информационного сервиса, расположенные в г. Самара и Самарской области.			
<b>5.2. Период проведения практики</b>			
Производственная практика (преддипломная практика) проводится в 8 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,	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Маслов В.И.	Стратегическое управление персоналом в условиях эффективной организационной культуры: учебник <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=99170&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=99170&amp;sr=1</a>	Москва: Финпресс, 2004
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>			
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Арсеньев Ю.Н.	Управление персоналом: Технологии: учебное пособие <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114558">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=114558</a>	Москва: Юнити-Дана, 2015
Л2.2	под ред. Шлендер П.Э.	Управление персоналом: учебное пособие <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=118747&amp;sr=1">http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&amp;id=118747&amp;sr=1</a>	Москва: Юнити-Дана, 2012
<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>			

Офисный пакет приложений Office 365  
Среда разработки MS Visual studio 2015  
Операционная система Microsoft Windows 8.1 Professional  
Операционная система Microsoft Windows 10 Education

#### **6.4 Перечень информационных справочных систем**

СПС Консультант +: <http://www.consultant.ru/>  
СПС Гарант-Аналитик: <http://www.garant.ru/>  
База данных «Skopus» / <http://www.scopus.com>; <http://www.hub.sciverse.com>  
Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (базовая часть) // <http://www.biblioclub.ru>  
Электронная библиотека «e-LIBRARY.RU» // <http://elibrary.ru>  
Фонд библиотеки СГСПУ <http://irbis.pgsga.ru>  
Межотраслевая электронная библиотека «РУКОНТ» (Контекстум) // <http://www.rucont.ru>

#### **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.

## Балльно-рейтинговая карта производственной практики (преддипломной практики)

Текущий контроль							
Раздел (этап) практики	Вид учебной работы	Перечень или пример задания	Образовательные результаты	Критерии	Количество баллов		
					Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Изучение и анализ деятельности организации (базы преддипломной практики): общая характеристика; социально-психологические характеристики потребителей; характеристика сервисного взаимодействия; управление персоналом; деловая активность в сети Интернет; финансово-хозяйственная деятельность	Индивидуальная работа	Изучить и проанализировать: общую характеристику; социально-психологические характеристики потребителей; характеристика сервисного взаимодействия; управление персоналом; деловая активность в сети Интернет; финансово-хозяйственная деятельность	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работать в команде, придерживаясь принципов корпоративной культуры, разработанных в организации;</li> <li>- анализировать результаты экспертизы и (или) диагностики объекта сервиса.</li> <li>- анализировать информационные средства и технологии организации сервисного взаимодействия;</li> <li>- проводить аудит веб-сайта с позиции информационного обслуживания;</li> <li>- формировать клиентскую базу в сети Интернет.</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- опытом разработки предложений по профессиональному развитию сотрудников;</li> <li>- опытом разработки технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений;</li> <li>- опытом оценки кадрового ресурса организации сферы услуг;</li> <li>- опытом работы в контактной зоне;</li> <li>- опытом анализа динамики показателей финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</li> </ul>	<p>Общая характеристика организации: сформулировано полное наименование организации; определены реквизиты организации на основе основных регистрационных документов (ЕГРН, ИНН/КПП) и ее месторасположение;</p> <p>определены организационно-правовая форма и форма собственности организации; отражены основные направления деятельности организации; представлена история создания и развития организации</p>	3	1,5	0
				<p>Социально-психологические характеристики потребителей: определены оптимальные способы анализа психологических особенностей потребителей и возможность их использования в процессе сервисного взаимодействия; приведены типологические характеристики потребителей услуг.</p>	3	1,5	0
				<p>Предоставление услуги (характеристика сервисного взаимодействия): приведены и описаны услуги, проанализирована структура ассортимента услуг организации; определены и</p>	19	9,5	0



			<ul style="list-style-type: none"> <li>- опытом анализа источников информации об объекте исследования;</li> <li>- опытом анализа социально-психологических характеристик потребителя организации сферы услуг;</li> <li>- опытом консультирования в организации сферы услуг;</li> <li>- опытом контроля качества процессов сервиса;</li> <li>- опытом анализа деловой активности организации сферы услуг в сети Интернет;</li> <li>- опытом разработки новых продуктов в сфере информационного сервиса и стратегии их производства и реализации.</li> </ul>	<p>описаны показатели качества услуг организации и показатели конкурентоспособности продукции организации; описана контактная зона организации, формы и методы обслуживания клиентов, приведено фото контактной зоны; определены этапы продажи услуги; определены приемы, методы, техники организации сервисного взаимодействия; приведены и описаны информационные средства и технологии организации сервисного взаимодействия; определены и описаны стандарты информационного обслуживания; представлены результаты экспертизы/диагностики объекта сервиса; определены пути оптимизации сервисной деятельности в организации; определены инновации в сервисной деятельности организации.</p>			
			Управление персоналом: дана оценка кадрового ресурса организации; проанализированы технологии управления персоналом в кадровом менеджменте организации; дана оценка корпоративной культуры организации.		8	4	0
			Деловая активность в сети Интернет: отражено использование интернет-технологий в хозяйственной деятельности организации (в т.ч. интернет-коммуникаций); обоснован выбор оптимальной		19	9,5	0

				<p>модели интеграции организации в электронный бизнес; Проанализировано использование инструментов интернет-маркетинга / отражены возможности использования инструментов интернет-маркетинга в деятельности организации; описано формирование клиентской базы в сети Интернет; проведен аудит веб-сайта с позиции информационного обслуживания.</p>			
				<p>Финансово-хозяйственная деятельность организации: определены источники финансирования организации; проанализирована динамика основных показателей финансово-хозяйственной деятельности организации.</p>	4	2	0
<p>Рабочий этап: разработка и реализация программы сбора и обработки информации об объекте исследования</p>	<p>Индивидуальная работа</p>	<p>Разработать и реализовать программу сбора и обработки информации об объекте исследования</p>	<p>Владеет: - опытом анализа источников информации об объекте исследования; - опытом сбора и обработки информации об объекте исследования.</p>	<p>Отражена разработка программы сбора и обработки информации: указаны задачи, объекты сбора информации, методы сбора и обработки информации об объекте исследования; Отражены результаты по программе сбора и обработки информации об объекте исследования</p>	12	6	0

Рабочий этап: разработка и реализации программы апробации результатов исследования	Индивидуальн ая работа	Разработать и реализовать программу апробации результатов исследования	Владеет: - опытом подготовки данных для апробации результатов исследования.	Отражена разработка и реализация программы апробации результатов исследования: ход, описание инструментов, методов, результаты по каждой задаче.	12	6	0
Контрольно-рефлек сивный этап	Индивидуальн ая работа	Оформить отчет и дневник практики в соответствии с критериями	Владеет: - опытом сбора и обработки информации об объекте исследования.	Оценка дневника практики: приведено описание ежедневной деятельности студента 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 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.	20	10	0
Промежуточная аттестация	56 баллов – удовлетворительно; 71 балл – хорошо; 86 баллов – отлично.						

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
для проведения промежуточной аттестации  
по производственной практике (преддипломной практике)

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по производственной практике (преддипломной практике) разработан в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Министерства образования и науки РФ № 514 от 08.06.2017), основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль «Информационный сервис».

Цель ФОС по производственной практике (преддипломной практике) – установление уровней сформированности частей (аспектов) компетенций ОК-4, ОК-5, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, СК-1, СК-2.

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

ОК-4 (способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия):

Умеет:

- работать в команде, придерживаясь принципов корпоративной культуры, разработанных в организации.

ОК-5 (способность к самоорганизации и самообразованию):

Владеет:

- опытом разработки предложений по профессиональному развитию сотрудников.

ОПК-1 (способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса):

Владеет:

- опытом сбора и обработки информации об объекте исследования;

- опытом подготовки данных для апробации результатов исследования.

ОПК-2 (готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя):

Владеет:

- опытом разработки технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений.

ОПК-3 (готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя):

Владеет:

- опытом оценки кадрового ресурса организации сферы услуг.

ПК-1 (готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса):

Владеет:

- опытом работы в контактной зоне.

ПК-2 (готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства):

Владеет:

- опытом анализа динамики показателей финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.

ПК-3 (готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности):

Владеет:

- опытом анализа источников информации об объекте исследования.

ПК-9 (способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности):

Владеет:

- опытом анализа социально-психологических характеристик потребителя организации сферы услуг.

ПК-10 (готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса):

Умеет:

- анализировать результаты экспертизы и (или) диагностики объекта сервиса.

ПК-11 (готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса):

Владеет:

- опытом консультирования в организации сферы услуг.

ПК-12 (готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов):

Владеет:

- опытом контроля качества процессов сервиса.

СК-1 (владение технологиями информационного сервиса):

Умеет:

- анализировать информационные средства и технологии организации сервисного взаимодействия;

- проводить аудит веб-сайта с позиции информационного обслуживания;

- формировать клиентскую базу в сети Интернет.

Владеет:

- опытом анализа деловой активности организации сферы услуг в сети Интернет.

СК-2 (готовность к разработке продуктов в сфере информационного сервиса и стратегии их производства и реализации):

Владеет:

- опытом разработки новых продуктов в сфере информационного сервиса и стратегии их производства и реализации.

Требования к процедуре оценки:

Помещение: особых требований нет.

Оборудование: компьютер с MSOffice 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.10 программы практики).

Нормы времени: каждое задание выполняется обучающимися длительное время (во время прохождения практики, по нормам времени п.7 программы практики.).

Комплект оценочных средств

Проверяемые компетенции по ОПОП ВО:

ОК-4 (способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия);

ОК-5 (способность к самоорганизации и самообразованию);

ОПК-1 (способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса);

ОПК-2 (готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя);

ОПК-3 (готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя);

ПК-1 (готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса);

ПК-2 (готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства);

ПК-3 (готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности);

ПК-9 (способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности);

ПК-10 (готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса);

ПК-11 (готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса);

ПК-12 (готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов);

СК-1 (владение технологиями информационного сервиса);

СК-2 (готовность к разработке продуктов в сфере информационного сервиса и стратегии их производства и реализации).

Проверяемые образовательные результаты:

ОК-4:

Умеет:

- работать в команде, придерживаясь принципов корпоративной культуры, разработанных в организации.

ОК-5:

Владеет:

- опытом разработки предложений по профессиональному развитию сотрудников.

ОПК-1:

Владеет:

- опытом сбора и обработки информации об объекте исследования;

- опытом подготовки данных для апробации результатов исследования.

ОПК-2:

Владеет:

- опытом разработки технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений.

ОПК-3:

Владеет:

- опытом оценки кадрового ресурса организации сферы услуг.

ПК-1:

Владеет:

- опытом работы в контактной зоне.

ПК-2:

Владеет:

- опытом анализа динамики показателей финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.

ПК-3:

Владеет:

- опытом анализа источников информации об объекте исследования.

ПК-9:

Владеет:

- опытом анализа социально-психологических характеристик потребителя организации сферы услуг.

ПК-10:

Умеет:

- анализировать результаты экспертизы и (или) диагностики объекта сервиса.  
ПК-11:  
Владеет:
  - опытом консультирования в организации сферы услуг.  
ПК-12:  
Владеет:
  - опытом контроля качества процессов сервиса.  
СК-1:  
Умеет:
  - анализировать информационные средства и технологии организации сервисного взаимодействия;  
- проводить аудит веб-сайта с позиции информационного обслуживания;  
- формировать клиентскую базу в сети Интернет.  
Владеет:
  - опытом анализа деловой активности организации сферы услуг в сети Интернет.  
СК-2:  
Владеет:
  - опытом разработки новых продуктов в сфере информационного сервиса и стратегии их производства и реализации.
- Тип (форма) задания: задание практического характера.  
Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Задание №1

Изучить и проанализировать: общая характеристика; социально-психологические характеристики потребителей; характеристика сервисного взаимодействия; управление персоналом; деловая активность в сети Интернет; финансово-хозяйственная деятельность

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Общая характеристика организации: сформулировано полное наименование организации; определены реквизиты организации на основе основных регистрационных документов (ЕГРН, ИНН/КПП) и ее месторасположение; определены организационно-правовая форма и форма собственности организации; отражены основные направления деятельности организации; представлена история создания и развития организации	3	1,5	0
Социально-психологические характеристики потребителей: определены оптимальные способы анализа психологических особенностей потребителей и возможность их использования в процессе сервисного взаимодействия; приведены типологические характеристики потребителей услуг.	3	1,5	0
Предоставление услуги (характеристика сервисного взаимодействия): приведены и описаны услуги, проанализирована структура ассортимента услуг организации; определены и описаны показатели качества услуг организации и показатели конкурентоспособности продукции организации; описана контактная зона организации, формы и методы обслуживания клиентов, приведено фото контактной зоны; определены этапы продажи услуги; определены приемы, методы, техники организации сервисного взаимодействия; приведены и описаны информационные средства и технологии организации сервисного взаимодействия; определены и описаны стандарты информационного обслуживания; представлены результаты экспертизы/диагностики объекта сервиса; определены пути оптимизации сервисной деятельности в организации; определены инновации в сервисной деятельности организации.	19	9,5	0
Управление персоналом: дана оценка кадрового ресурса организации; проанализированы технологии управления персоналом в кадровом менеджменте организации; дана оценка корпоративной культуры организации.	8	4	0
Деловая активность в сети Интернет: отражено использование интернет-технологий в хозяйственной деятельности организации (в т.ч. интернет-коммуникаций); обоснован выбор оптимальной модели интеграции организации в электронный бизнес; Проанализировано использование инструментов интернет-маркетинга / отражены возможности использования инструментов интернет-маркетинга в деятельности организации; описано формирование клиентской базы в сети Интернет; проведен аудит веб-сайта с позиции информационного обслуживания.	19	9,5	0

Финансово-хозяйственная деятельность организации; определены источники финансирования организации; проанализирована динамика основных показателей финансово-хозяйственной деятельности организации.	4	2	0
---	---	---	---

Задание №2

Разработать и реализовать программу сбора и обработки информации об объекте исследования

Пример разработанной программы сбора и обработки информации:

Задача 1. Сегментировать потребителей услуг сервисного центра по ремонту электронной техники

Объект: клиенты сервисного центра

Методы: анализ баз данных и документации.

Задача 2. Выяснить, как организован процесс обслуживания клиентов в сервисном центре

Объект: процесс обслуживания клиентов

Методы: опрос (интервьюирование директора и работников сервисного центра), наблюдение в контактной зоне, анализ документации.

Задача 3. Оценить удовлетворенность качеством обслуживания клиентов сервисного центра

Объект: качество обслуживания

Методы: опрос клиентов в контактной зоне; анализ отзывов в Интернете, изучение книги отзывов и предложений.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Отражена разработка программы сбора и обработки информации: указаны задачи, объекты сбора информации, методы сбора и обработки информации об объекте исследования; Отражены результаты по программе сбора и обработки информации об объекте исследования	12	6	0

Задание №3

Разработать и реализовать программу апробации результатов исследования

Пример разработанной программы апробации результатов исследования:

Задача 1. Собрать информацию, необходимую для оценки затрат на реализацию предложений по повышению качества обслуживания клиентов сервисного центра

Ход: Требуется информация о временных, человеческих и финансовых ресурсах, необходимых для реализации предложенных рекомендаций

Методы и инструменты: изучение деловой печати, интернет-источников, интервьюирование директора

Результат: собрана информация, которая позволит оценить затраты на реализацию предложений по повышению качества обслуживания клиентов сервисного центра

Задача 2. Собрать информацию для оценки эффективности разработанных предложений по совершенствованию обслуживания клиентов сервисного центра

Ход: Требуется информация о прогнозируемом увеличении объема продаж в сервисном центре в результате реализации предложенных рекомендаций для сопоставления с рассчитанными затратами на реализацию предложений  
Методы и инструменты: анализ документации, анализ научных статей, посвященных оценке эффективности проектов/рекомендаций, беседа с директором центра

Результат: получение информации и проведение требуемых расчетов для оценки эффективности разработанных предложений по повышению качества обслуживания клиентов сервисного центра

Задача 3. Получить экспертное заключение по разработанным предложениям

Ход: Разработанные предложения по повышению качества обслуживания клиентов сервисного центра предоставить директору организации для анализа

Методы и инструменты: метод экспертных оценок

Результат: получено экспертное заключение о целесообразности совершенствования обслуживания клиентов сервисного центра за счет реализации предложенных рекомендаций

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Отражена разработка и реализация программы апробации результатов исследования: ход, описание инструментов, методов, результаты по каждой задаче.	12	6	0

Задание №4

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 студента в период практики; ежедневные записи	20	10	0

<p>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 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.</p>			
--	--	--	--



МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный социально-педагогический университет»  
Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

ОТЧЕТ  
о прохождении производственной практики  
(преддипломной практики)

Студента \_\_\_\_\_  
курса\_\_ группы \_\_\_\_\_  
Направление \_\_\_\_\_  
Профиль \_\_\_\_\_  
Время прохождения практики \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Научный руководитель \_\_\_\_\_

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
 федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 «Самарский государственный социально-педагогический университет»  
 Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования  
 Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
 Профиль подготовки: «Информационный сервис»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**

на производственную практику (преддипломную практику)

для \_\_\_\_\_ (ФИО)

Студента \_ курса, группы \_\_\_\_\_

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

Сроки прохождения практики: с «\_\_» \_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_ 20\_\_ г.

Цель прохождения практики: сформировать опыт проектирования профессиональной сервисной деятельности и управления ею, а также соответствующие общекультурные, общепрофессиональные, профессиональные и специальные компетенции.

№	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	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 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

От организации \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Задание принято к исполнению, студент \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Структура отчета о прохождении практики

*1. Общая характеристика организации*

1.1. Полное наименование организации. Реквизиты организации
1.2. Организационно-правовая форма и форма собственности организации. Основные направления деятельности организации
1.3. История создания и развития организации

*2. Социально-психологические характеристики потребителей*

2.1. Способы анализа психологических особенностей потребителей и возможности их использования в процессе сервисного взаимодействия
2.2. Типологические характеристики потребителей услуг организации

*3. Предоставление услуги (характеристика сервисного взаимодействия)*

3.1. Перечень услуг организации. Структура ассортимента услуг организации
3.2. Показатели качества услуг организации. Показатели конкурентоспособности продукции организации
3.3. Описание контактной зоны организации (с фотографией контактной зоны). Формы и методы обслуживания клиентов
3.4. Этапы продажи услуги
3.5. Приемы, методы, техники организации сервисного взаимодействия
3.6. Информационные средства и технологии организации сервисного взаимодействия
3.7. Стандарты информационного обслуживания в организации
3.8. Экспертиза/диагностика объекта сервиса
3.9. Пути оптимизации сервисной деятельности в организации
3.10. Инновации в деятельности организации

*4. Управление персоналом*

4.1. Характеристика кадрового ресурса организации
4.2. Технологии управления человеческими ресурсами используемые в организации

4.3. Характеристика корпоративной культуры
<i>5. Деловая активность в сети Интернет</i>
5.1. Интернет-технологии в хозяйственной деятельности организации
5.2. Модель интеграции организации в электронный бизнес
5.3. Инструменты интернет-маркетинга
5.4. Клиентская база в сети Интернет
5.5. Аудит веб-сайта с позиции информационного обслуживания
<i>6. Финансово-хозяйственная деятельность организации</i>
6.1. Источники финансирования организации
6.2. Анализ динамики показателей финансово-хозяйственной деятельности организации
<i>7. Отчет о реализации программы сбора и обработки информации</i>
Реализация программы сбора и обработки информации (задачи, объекты сбора информации, методов сбора и обработки информации, результаты)
<i>8. Отчет о реализации программы апробации результатов исследования</i>
Реализация программы апробации результатов исследования (задачи, ход, инструменты и методы, результаты)

### Программа сбора и обработки информации (об объекте исследования)

Согласовано \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

Подпись руководителя практики, дата

Программа сбора и обработки информации (с указанием задач, объектов сбора информации, методов сбора и обработки информации)	Сроки
Задача 1 Объект: Методы:	
Задача 2 Объект: Методы:	
Задача 3 Объект: Методы:	

Выполнение *каждой* задачи оценивается научным руководителем в диапазоне 0-4 баллов (max 12 баллов)

### Программа апробации результатов исследования

Согласовано \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

Подпись руководителя практики, дата

Программа апробации результатов исследования (ход, описание инструментов, методов, результаты по каждой задаче)	Сроки
Задача 1 Ход: Методы и инструменты: Результат:	
Задача 2 Ход: Методы и инструменты: Результат:	
Задача 3 Ход: Методы и инструменты: Результат:	

Выполнение *каждой* задачи оценивается научным руководителем в диапазоне 0-4 баллов (max 12 баллов)

**ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
(преддипломной практики)  
студента \_\_\_\_\_  
направления подготовки 43.03.01 Сервис, \_ курс

<i>Дата</i>	<i>Содержание деятельности студента</i>

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись)

МП

**Бланк обратной связи для оценки производственной практики**  
(преддипломной практики)

студента \_\_\_\_\_  
направления подготовки 43.03.01 Сервис, \_ курс \_\_\_\_\_

**Оценка результатов анализа деятельности базы практики – 56 баллов**

<i>Характеристики содержания и результатов работы</i>	<i>Баллы</i>
<b>Общая характеристика организации – 3 балла</b>	
Сформулировано полное наименование организации; определены реквизиты организации на основе основных регистрационных документов (ЕГРН, ИНН/КПП) и ее месторасположение	1 балл
Определены организационно-правовая форма и форма собственности организации; отражены основные направления деятельности организации	1 балл
Представлена история создания и развития организации	1 балл
<b>Социально-психологические характеристики потребителей – 3 балла</b>	
Определены оптимальные способы анализа психологических особенностей потребителей и возможность их использования в процессе сервисного взаимодействия	1 балл
Приведены типологические характеристики потребителей услуг	2 балла
<b>Предоставление услуги (характеристика сервисного взаимодействия) – 19 баллов</b>	
Приведены и описаны услуги, проанализирована структура ассортимента услуг организации	2 балла
Определены и описаны показатели качества услуг организации и показатели конкурентоспособности продукции организации	1 балл
Описана контактная зона организации, формы и методы обслуживания клиентов	1 балл
Приведено фото контактной зоны	1 балл
Определены этапы продажи услуги (приём, выявление проблем, презентация услуги, продажа и последующий контакт с потребителем)	1 балл
Определены приемы, методы, техники организации сервисного взаимодействия	2 балла
Приведены и описаны информационные средства и технологии организации сервисного взаимодействия	2 балла
Определены и описаны стандарты информационного обслуживания	2 балла
Представлены результаты экспертизы/диагностики объекта сервиса	2 балла
Определены пути оптимизации сервисной деятельности в организации	3 балла
Определены инновации в сервисной деятельности организации	2 балла
<b>Управление персоналом – 8 баллов</b>	
Дана оценка кадрового ресурса организации	2 балла
Проанализированы технологии управления персоналом в кадровом менеджменте организации	4 балла
Дана оценка корпоративной культуры организации	2 балла
<b>Деловая активность в сети Интернет – 19 баллов</b>	
Отражено использование интернет-технологий в хозяйственной деятельности организации (в т.ч. интернет-коммуникаций)	2 балла
Обоснован выбор оптимальной модели интеграции организации в электронный бизнес (модель интранета/экстранета: «визитной карточки», «электронного заказа», «полной автоматизации»)	2 балла
Проанализировано использование инструментов интернет-маркетинга / отражены возможности использования инструментов интернет-маркетинга в деятельности организации (интернет-рекламы, e-mail-маркетинга, маркетинга социальных связей, мобильного маркетинга и пр.)	5 баллов
Описано формирование клиентской базы в сети Интернет (структура клиентской базы, методы сбора информации, методы поддержания актуальности клиентской базы)	3 балла
Проведен аудит веб-сайта с позиции информационного обслуживания: обозначены цели сайта, представлена структура сайта, дана оценка юзабилити (удобства) и дизайна сайта, оценена привлекательность контента для посетителей сайта	7 баллов
<b>Финансово-хозяйственная деятельность организации – 4 балла</b>	
Определены источники финансирования организации	1 балл
Проанализирована динамика основных показателей финансово-хозяйственной деятельности организации	3 балла
<b>Программа сбора и обработки информации – 12 баллов</b>	
Задача 1	4 балла
Задача 2	4 балла
Задача 3	4 балла
<b>Программа апробации результатов исследования – 12 баллов</b>	
Задача 1	4 балла
Задача 2	4 балла
Задача 3	4 балла
<b>Оценка дневника практики – 15 баллов</b>	
<i>Характеристики содержания и результатов работы</i>	<i>Баллы</i>
Приведено описание ежедневной деятельности студента в период практики	5 баллов
Ежедневные записи практиканта содержат информацию о выполняемой работе (работа с документами организации, беседа, интервью с работниками организации, наблюдение за процессом обслуживания и т.п.)	10 баллов

**Оценка оформления – 5 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	1 балл
Поля: сверху – 2 см, снизу – 2,5 см, справа – 1 см, слева 3 см	1 балл
Страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру вверху страницы, титульный лист не пронумерован	1 балл
Абзацы напечатаны с красной строки, при этом от левого поля имеется отступ 1,25 см	1 балл
В таблицах отсутствуют отступы, выравнивание по ширине	1 балл

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 \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.