



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению учебной (ознакомительной) практики для
студентов направления подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис в жилищной и коммунально-
бытовой сфере

Методические указания по прохождению учебной (ознакомительной) практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	4
3. Структура и содержание практики.....	6
4. Формы отчетности по практике.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	8
5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	8
5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	9
5.3 Шкалы оценивания	10
5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	11
5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.	11
5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	13
7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	13
8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики ..	14

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Сервис раздел учебная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Учебная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) компетенций обучающихся.

Целью учебной (ознакомительной) практики является формирование первичных профессиональных умений и навыков, первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, т.е. обеспечение связи между научно-теоретической и практической подготовкой обучающихся и получения ими первоначального опыта практической деятельности, создании условий для формирования практических компетенций.

Задачи практики:

- сформировать у студента общее представление о сфере будущей профессиональной деятельности;

- дать студенту общее представление об организации обслуживания на предприятиях, учреждениях и организациях сферы сервиса в зависимости от видов сервисной деятельности; об особенностях сервисной деятельности как составной части экономики (экономическая сущность сервисной деятельности; сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики);

- изучить процесс и формы обслуживания потребителей;

- сформировать представление об особенностях взаимодействия производителя с потребителем услуг предприятий

- сервиса для обеспечения практической основы последующего эффективного изучения профессиональных дисциплин;

- сформировать навык работы в контактной зоне с потребителем с учетом знаний основ психологии и конфликтологии;

- закрепить на практике методики работы с информацией с целью выполнения анализа ресурсного потенциала сервисной деятельности;

- ознакомить с особенностями использования существующих пакетов прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

экономические способы оценки эффективности результатов деятельности в сервисных компаниях; правила делового общения; правила взаимодействия с коллективом; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные требования информационной безопасности; общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; основные категории, элементы и принципы организации работы сервисной фирмы; способы формирования стратегии сервисного предприятия; современные технологии применяемые в сфере сервиса; основные категории, элементами и принципами самоорганизации, саморазвития; стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

Уметь:

применять расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; применять коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации, проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; организовывать исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов организовать сервисный процесс на предприятиях; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя использовать различные источники информации по объекту сервиса; использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; применять полученные знания в различных сферах деятельности, разрабатывать и применять инновации; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; внедрять современные сервисные технологий в процесс предоставления услуг; применять знания и принципами самоорганизации, саморазвития на практике.

Владеть:

способами расчета эффективности деятельности результатов

сервисных предприятий; навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; навыками межличностных и деловых коммуникаций; правилами организации деятельности в индустрии сервиса; основными категориями, элементами и принципами организации работы сервисной фирмы; знаниями в различных сферах деятельности, правилами разработки и применения инноваций; общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; навыками исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; представлениями о современных технологиях применяемых в сфере сервиса; навыками внедрения современных сервисных технологий в процесс предоставления услуг; знаниями и принципами самоорганизации, саморазвития.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.О.01.01(У)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Сервисная деятельность

Сервисология

Введение в профессию

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Проектирование услуг на предприятиях сервиса

Основы предпринимательской деятельности

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики: 3 (з.е.) Продолжительность – 108 ч

Тип практики: Ознакомительная практика

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

3. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1. Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями

Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики)

Инструктаж по технике безопасности

Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики

Раздел 2. Подготовка отчета по результатам прохождения практики

Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета

Особенности осуществления технологических процессов в сфере сервисной деятельности

Разработка рекомендаций по совершенствованию и внедрению технологических процессов предоставления сервисных услуг

Методические аспекты оценки эффективности технологических процессов предоставления услуг

Заключение. Оформление зачета

Подведение итогов практики. Защита отчетов

4. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналов или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места

проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ОПК-7.1: Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности

ОПК-7.2: Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

ОПК-6.1: Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере

ОПК-6.2: Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг

ОПК-6.3: Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

ОПК-5.1: Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса

ОПК-5.2: Принимает экономически обоснованные управленческие решения

ОПК-5.3: Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия

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

ОПК-4.2: Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий

ОПК-4.3: Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг

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

ОПК-3.2: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

ОПК-3.3: Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

ОПК-2.1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-2.2: 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

ОПК-2.3: Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-1.1: Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сервисной деятельности организации

ОПК-1.2: Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации

ОПК-1.3: Использует технологические новации и современное программное обеспечения в сервисной деятельности организации

УК-3.1: Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

УК-2.1: Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними

УК-1.1: Критически оценивает надежность исторических источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников

УК-1.4: Анализирует различные существующие методики и технологии в профессиональной сфере

ОПК-8.1: Знает сущность понятия принципов работы современных информационных технологий.

ОПК-8.2: Понимает принципы работы современных информационных технологий.

ОПК-8.3: Реализует принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности

5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствие с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста

выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

5.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количества баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от

максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

1. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
2. Сервисная деятельность и потребности человека.
3. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития.
4. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность.
5. Виды сервисной деятельности.
6. Информационный сервис и Интернет-экономика.
7. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.
8. Проблемы переходного периода от индустриального к информационному обществу.
9. Особенности психологии управления в сервисной деятельности.
10. Проблемы развития сферы услуг: теория и практика.
11. Координация деятельности подразделений сервисного предприятия сервиса.
12. Стандартизация различных видов услуг.
13. Международная стандартизация услуг.
14. Разработка стандартов обслуживания.
15. Расширение присутствия на освоенных рынках.
16. Стратегия развития услуг на предприятиях сервиса.
17. Стратегия развития новых рынков в сфере услуг
18. Стратегия диверсификации в сфере сервиса
19. Сегментационная стратегия в сфере сервиса
20. Стратегия фокусировки на издержках в сфере сервиса
21. Методы оценки эффективности сервисной стратегии.
22. Лояльность потребителей как показатель успешной стратегии сервисного предприятия.

5.5 Методические материалы, определяющие процедуры

оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице .

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	ДГТУ, Каф. "СТИИГ"; сост. Т.Г. Зайнуллина	Сервисная логистика: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/servisnaya-logistika-metod-ukazaniya
Л1.2	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75199.html
Л1.3	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	http://znaniyum.com/catalog/document?id=335952
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Велединский В.Г.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Кнорус, 2013	
Л2.2	Романович Ж.А.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Дашков и К, 2015	
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Руденко Л. Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018			

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень информационного обеспечения практики:
Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus
Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus
Перечень информационных справочных систем
Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим
доступа: <http://www.consultant.ru>

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная

вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по прохождению учебной (ознакомительной) практики для
студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис в жилищной и коммунально-
бытовой сфере



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению исследовательской практики для студентов
направления подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис в жилищной и коммунально-
бытовой сфере

Методические указания по прохождению исследовательской практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	4
3. Структура и содержание практики.....	6
4. Формы отчетности по практике.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	8
5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	8
5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	9
5.3 Шкалы оценивания	10
5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	11
5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.	11
5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	13
7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	13
8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики ..	14

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Сервис раздел учебная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Учебная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) компетенций обучающихся.

Цель практики "Исследовательская практика" - закрепление и углубление полученных теоретических знаний и практических умений и навыков по формированию профессиональных компетенций УК-6, УК-4, ПК-5.

Задачи НИР:

- 1) провести исследования социально-психологических особенностей потребителя на предприятии с учетом национально-региональных и демографических факторов;
- 2) собрать и проанализировать необходимую научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности для написания курсовой и дипломной работы;
- 3) собрать материал для выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и(или) туризма;
- 4) подготовка материала для написания научных статей;
- 5) провести анализ недостатков и разработку рекомендации по улучшению сервиса и (или) туризма в регионе;
- 6) формирование способности управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
- 7) формирование способности проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса в рамках исследовательской деятельности;
- 8) формирование способности создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов, в том числе в рамках исследовательской деятельности.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
- методологию и технологию сервисной деятельности, типовую методику научного исследования и интеллектуального поиска;
- социально-психологических особенности потребителя сервисных услуг с учетом национально-региональных и демографических факторов;
- как управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
- как создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;
- как проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса .

Уметь:

- проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
- выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;
- пользоваться основными методами сбора (наблюдение, опрос, изучение материалов) и обработки (экспертные оценки, аналогия, моделирование, статистический, корреляционный анализ и др.) материала;
- управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
- создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;
- проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса .

Владеть:

- навыками отбора материала и выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и (или) туризма;
- методами самостоятельной работой со специальной литературой и нормативными источниками при помощи информационно-телекоммуникационных средств (Интернет) и справочных правовых систем.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.01.01(У)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Сервисная деятельность

Сервисология

Введение в профессию
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
Маркетинг в сервисе
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
Сервисная практика
Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность
Объем практики: 3 (з.е.) Продолжительность – 108 ч
Тип практики: Ознакомительная практика
Способ проведения: стационарная, выездная
Форма проведения практики: дискретно

3. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документации, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1. Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями

Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики)

Инструктаж по технике безопасности

Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики

Раздел 2. Подготовка отчета по результатам прохождения практики

Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета

Особенности осуществления технологических процессов в сфере сервисной деятельности

Разработка рекомендаций по совершенствованию и внедрению технологических процессов предоставления сервисных услуг

Методические аспекты оценки эффективности технологических процессов предоставления услуг

Заключение. Оформление зачета

Подведение итогов практики. Защита отчетов

4. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету

прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций. По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

УК-6.1: Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей

УК-8.4: Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций

ПК-5.1: Использует методы диагностики для конкретных объектов

сервиса

ПК-5.3: Применяет методики экспертизы объектов сервиса

5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210х297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

5.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количества баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или

отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета.

Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

Содержание теоретической и практической частей научно-исследовательской работы определяется в зависимости от ее темы. В случаях, когда избранная студентом тема научно-исследовательской работы имеет теоретический характер, анализ практики не является обязательным.

Содержание научно-исследовательской работы должно соответствовать следующим основным требованиям:

- самостоятельность исследования;
- наличие анализа специальной литературы, нормативных документов по теме исследования;
- связь предмета исследования с актуальными проблемами современной науки, практической сервисной деятельностью предприятий;
- наличие в научно-исследовательской работе собственных обоснованных суждений автора;
- логичность изложения содержания научно-исследовательской работы, убедительность представленного в научно-исследовательской

работе материала, аргументированность выводов и предложений;
– научно-практическая значимость научно-исследовательской работы.

- 1 Виды информационных технологий.
- 2 Проблемы использования информационных технологий в сервисе.
- 3 Правила составления опросов для размещения в электронной среде.
- 4 Эмпирический и теоретический уровни научного исследования.
- 5 Классификация методов научных исследований.
- 6 Методы эмпирического исследования: наблюдение, описание, измерения, эксперимент.
- 7 Методы теоретического исследования: идеализация, гипотико-дедуктивный метод. Методология: теоретический и практический подходы.
- 8 Методы доказательства и аргументации.
- 9 Системный подход в научных исследованиях.
- 10 Творчество и эвристика в научном познании.
- 11 Признаки и методы описания проблемной ситуации, обоснование актуальности исследования.
- 12 Установление объекта, предмета, цели и задач исследования.
- 13 Принципы выбора методов исследования, критерии оценки методов.
- 14 Структура программы исследования.
- 15 Правила формулирования промежуточных и итоговых выводов в исследовании.
- 16 Принципы формирования источниковой базы исследования, оценка достоверности и актуальности источника.
- 17 Документальные источники информации.
- 18 Электронные формы информационных ресурсов, российские и международные электронные библиотеки.
- 19 Правила работы с печатными и электронными источниками.
- 20 Правила цитирования, российские и международные индексы научного цитирования.

5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя

следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице .

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Пещеров, Г. И., Слоботчиков, О. Н.	Методология научного исследования: учебное пособие	Москва: Институт мировых цивилизаций, 2017	http://www.iprbookshop.ru/77633.html

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.2	Слесаренко Н. А., Борхунова Е. Н., Борунова С. М., Кузнецов С. В., Абрамов П. Н., Широкова Е. О.	Методология научного исследования	, 2018	https://elabnbook.com/book/103146
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Исакова, А. И.	Учебно-исследовательская работа: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016	http://www.iprbookshop.ru/72208.html
Л2.2	Хожемп, В. В., Тарасов, К. С., Пухлянко, М. Е.	Азбука научно-исследовательской работы студента: учебное пособие	Москва: Российский университет дружбы народов, 2010	http://www.iprbookshop.ru/11552.html
Л2.3	Родионова Д. Д., Сергеева Е. Ф.	Основы научно-исследовательской работы (студентов): учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2010	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227895
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.2	ДГТУ, Каф. СТиИГ"; сост. Л.А. Минасян	Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Методы научных исследований» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис (квалификация бакалавр)	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-rekomendacii-dlya-samostoyatelnoy-raboty-studentov-po-discipline-metody-nauchnyh-issledovaniy-dlya-obuchayus-hchihsya-po-napravleniyu-podgotovki-430301-servis-profil-socialno-kulturnyy-servis-kvalifikaciya-bakalavr
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Хожемпо, В. В. Азбука научно-исследовательской работы студента [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. В. Хожемпо, К. С. Тарасов, М. Е. Пухляко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский университет дружбы народов, 2010. — 108 с.			
Э2	Исакова, А. И. Учебно-исследовательская работа [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. И. Исакова. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 117 с.			
Э3	Родионова, Д.Д. Основы научно-исследовательской работы (студентов) : учебное пособие / Д.Д. Родионова, Е.Ф. Сергеева. - Кемерово : КемГУКИ, 2010. - 181 с.			

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus

Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus

Перечень информационных справочных систем

Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная

вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по прохождению исследовательской практики для студентов
направления подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис в жилищной и коммунально-
бытовой сфере



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению сервисной практики для студентов направления
подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис в жилищной и коммунально-
бытовой сфере

Методические указания по прохождению сервисной практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	4
3. Структура и содержание практики.....	6
4. Формы отчетности по практике.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	8
5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	8
5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	9
5.3 Шкалы оценивания	10
5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	11
5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.	11
5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	13
7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	13
8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики ..	14

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Сервис раздел Сервисная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Сервисная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) компетенций обучающихся.

Цель сервисной практики (далее производственная практика) – формирование нового знания, развитие способностей и практических профессиональных умений, накопление навыков научно-исследовательской работы, а также закрепление, расширение, систематизация и обобщение теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин учебного плана, подготовка обучающихся к осознанной, углубленной, самостоятельной работе научного характера в выбранной области профессиональной деятельности, т.е. обеспечение связи между научно-теоретической и практической подготовкой обучающихся и получения ими опыта практической деятельности, создании условий для формирования практических компетенций.

Задачи практики:

- углубление знаний по анализу внутренней и внешней среды компании;
- приобретение практических навыков по сбору и обработке информации, использованию современных средств обработки информации;
- формирование способностей, необходимых для организации маркетинговых исследований;
- овладение навыками по структурированию задач и определению стратегий достижения поставленной цели в области сервиса жилищно-коммунальной сферы;
- знакомство с тенденциями международного и российского рынка услуг в сфере сервиса;
- привить навыки обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности;
- комплексное формирование профессиональных компетенций;
- развитие способности к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
- использование методов научного прогнозирования спроса сервисных услуг на долгосрочный период и мониторинга рынка услуг;
- умение использовать способы, средства, критерии для реализации

информационных технологий в сервисной деятельности;

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

экономические способы оценки эффективности результатов деятельности в сервисных компаниях; правила делового общения; правила взаимодействия с коллективом; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные требования информационной безопасности; общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; основные категории, элементы и принципы организации работы сервисной фирмы; способы формирования стратегии сервисного предприятия; современные технологии применяемые в сфере сервиса; основные категории, элементами и принципами самоорганизации, саморазвития; стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

Уметь:

применять расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; применять коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации, проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; организовывать исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов организовать сервисный процесс на предприятиях; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя использовать различные источники информации по объекту сервиса; использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; применять полученные знания в различных сферах деятельности, разрабатывать и применять инновации; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; научно-технической информации, отечественного и

зарубежного опыта в сервисной деятельности; внедрять современные сервисные технологий в процесс предоставления услуг; применять знания и принципами самоорганизации, саморазвития на практике.

Владеть:

способами расчета эффективности деятельности результатов сервисных предприятий; навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; навыками межличностных и деловых коммуникаций; правилами организации деятельности в индустрии сервиса; основными категориями, элементами и принципами организации работы сервисной фирмы; знаниями в различных сферах деятельности, правилами разработки и применения инноваций; общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; навыками исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; представлениями о современных технологиях применяемых в сфере сервиса; навыками внедрения современных сервисных технологий в процесс предоставления услуг; знания и принципами самоорганизации, саморазвития.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.01(П)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Сервисная деятельность

Сервисология

Системный анализ в сервисе

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Проектирование услуг на предприятиях сервиса

Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики: 3 (з.е.) Продолжительность – 108 ч

Тип практики: Сервисная практика

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

3. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документации, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1. Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями

Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики)

Инструктаж по технике безопасности

Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики

Раздел 2. Подготовка отчета по результатам прохождения практики

Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета

Особенности осуществления технологических процессов в сфере сервисной деятельности

Разработка рекомендаций по совершенствованию и внедрению технологических процессов предоставления сервисных услуг

Методические аспекты оценки эффективности технологических процессов предоставления услуг

Заключение. Оформление зачета

Подведение итогов практики. Защита отчетов

4. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

УК-6.3: Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста;

ПК-1.1: Владеет особенностями рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса;

ПК-2.3: Участвует в организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий;

ПК-3.3: Использует методы принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий.

5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствие с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации,

представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

5.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количества баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены.

Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

Вопросы к защите:

1. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
2. Сервисная деятельность и потребности человека.
3. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития.
4. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность.
5. Виды сервисной деятельности.
6. Информационный сервис и Интернет-экономика.
7. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.
8. Проблемы переходного периода от индустриального к информационному обществу.
9. Особенности психологии управления в сервисной деятельности.
10. Проблемы развития сферы услуг: теория и практика.

5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице .

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

6.1.1. Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА- М", 2019	http://znani-um.com/catalog/document?id=335952

Л1.2	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75199.html
------	---------------	---	--	---

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.3	ДГТУ, Каф. "СТИИГ"; сост. Т.Г. Зайнуллина	Сервисная логистика: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/servisnaya-logistika-metod-ukazaniya
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Романович Ж.А.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Дашков и К, 2015	
Л2.2	Велединский В.Г.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Кнорус, 2013	
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Руденко Л. Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018			
Э2	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017			

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus

Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus

Перечень информационных справочных систем

Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать:

офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Сервисная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная

вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по прохождению сервисной практики для студентов направления
подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис в жилищной и коммунально-
бытовой сфере



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению организационно-управленческой практики для
студентов направления подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис в жилищной и коммунально-
бытовой сфере

Методические указания по прохождению организационно-управленческой практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	4
3. Структура и содержание практики.....	6
4. Формы отчетности по практике.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	8
5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	8
5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	9
5.3 Шкалы оценивания	10
5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	11
5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.	11
5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	13
7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	13
8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики ..	14

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Сервис раздел учебная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Учебная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) компетенций обучающихся.

Целью практики является закрепление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение практических навыков по исследованию сервисного объекта, изучение его организационно-управленческих аспектов для формирования компетенций по организационно-управленческой и аналитической деятельности, опыта самостоятельной профессиональной деятельности в зависимости от выбора профиля подготовки, а также освоения передового опыта.

Задачами практики являются:

- формирование и развитие профессиональных знаний в сфере избранного направления;
- применение научных методов познания в профессиональной деятельности;
- интегрирование знаний, полученных в рамках разных дисциплин, использование их для решения аналитических и управленческих задач в новых незнакомых условиях;
- проведение анализа сервисного объекта – базы производственной (организационно-управленческой) практики, изучение его организационно-управленческих аспектов и использование его результатов для достижения решения задач исследования;
- развитие творческого подхода к решению новых проблем и ситуаций;
- проведение информационно-аналитической и информационно-библиографической работы с привлечением современных информационных технологий;
- умений управлять материальными ресурсами и персоналом предприятия сервиса;
- способности использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса;
- навыков предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;

- умений выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- основные положения методологии научного исследования и уметь применить их при решении поставленной управленческой задачи;
- принципы построения и организации системы управления предприятием в условиях неопределенности;
- как использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса;
- процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;
- как выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса.

Уметь:

- планировать исследование состояния объекта;
- использовать современные методы сбора, анализа и обработки научной информации;
- осуществлять поиск литературы и другие источники информации, в соответствии с поставленной исследовательской задачей;
- разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию;
- разрабатывать планы организации и управлять бизнес-процессам - организовывать исследование и анализ экономической информации с выходом на практические результаты, имеющие реальный экономический эффект;
- использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса;
- реализовывать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;
- выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса.

Владеть:

- специализированным терминологическим аппаратом и современным аналитически инструментариумом управленческой деятельности;
- современными инструментальными средствами, позволяющими реализовывать разработанные аналитические решения;
- навыками разработки аналитических решений в области управления;

- навыками анализа новых теоретических наработок в области управления;
- навыками анализа внутренней и внешней среды, а также оценки риска;
- способностью использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса;
- навыками предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;
- умениями выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.02(П)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Профессиональная этика и этикет

Социальное предпринимательство

Региональная стратегия развития сервиса

Ознакомительная практика

Введение в профессию

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Преддипломная практика

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики: 3 (з.е.) Продолжительность – 108 ч

Тип практики: Организационно-управленческая практика

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

3. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документации, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1. Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями

Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики)

Инструктаж по технике безопасности

Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики

Раздел 2. Подготовка отчета по результатам прохождения практики

Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета

Особенности осуществления технологических процессов в сфере сервисной деятельности

Разработка рекомендаций по совершенствованию и внедрению технологических процессов предоставления сервисных услуг

Методические аспекты оценки эффективности технологических процессов предоставления услуг

Заключение. Оформление зачета

Подведение итогов практики. Защита отчетов

4. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций. По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в

ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ПК-2.1: Владеет клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности;

ПК-2.2: анализирует рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса;

ПК-3.2: Участвует в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса;

ПК-4.1: Использует условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов;

ПК-4.2: применяет геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами;

ПК-4.3: Применяет информационные технологии в сфере сервиса.

5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и

конкретными.

5.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количества баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

Вопросы (критерии) для оценки качества освоения результатов обучения:

Организационно – управленческая форма деятельности предприятия.

Организация «контактной зоны» предприятия как сфера реализации сервисной деятельности.

Организация сервисной деятельности.

Анализ организации системы сервиса, применяемой на предприятии.

Организация и эксплуатационные параметры действия систем сервиса.

Организация экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса на предприятии.

Виды, классификации, основные характеристики объектов и систем сервиса, применяемых на предприятии.

Организация проведения экспертизы и диагностики предприятия.

Организация контроля качества, исходного сырья и материалов для оказания услуг и работ.

Организация технологических процессов систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя.

Технология оказания сервисных услуг на предприятии.

Формирования услуг и используемые технические средства.

Анализ производственно – технологической базы предприятия.

Структура и содержание деятельности экономических служб.

Система цен на выпускаемую продукцию, выполняемые работы, оказываемые услуги.

Кадровый потенциал предприятия.

Система организации службы маркетинга.

Маркетинговая среда предприятия.

Маркетинговая информационная системы.

Политика формирования и стимулирования сбыта, коммуникационная политика.

Продвижение и сбыт.

Политика предприятия в области рекламы и ее эффективность.

Дать характеристику деятельности предприятия

Дать характеристику организационной структуры предприятия

Дать характеристику комплексу основных и дополнительных услуг, предлагаемых предприятием

Дать характеристику финансовых отношений организации (предприятия) с бюджетом

Провести анализ конкурентного окружения организации
Провести анализ системы управления персоналом
Дать оценку эффективности управленческой деятельности
Дать характеристику форм и содержания финансовой отчетности
Провести анализ финансовых результатов
Провести анализ финансового состояния предприятия

5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице .

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

6.1.1. Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Островская В. Н., Воронцова Г. В., Момотова О. Н., Костюкова Е. И., Костюков К. И., Капустина Е. И.	Управление проектами	, 2018	https://elibrary.ru/book/103076

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.2	Егоршин А. П.	Эффективный менеджмент организации: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	http://znani.um.com/go.php?id=1003323
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Синенко, С. А., Славин, А. М., Жадановский, Б. В.	Управление проектами: учебно-практическое пособие	Москва: Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/40574.html
Л2.2	Тихомирова О. Г., Варламов Б. А.	Менеджмент организации: теория, история, практика: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015	http://znani.um.com/go.php?id=509210
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Пустынникова Е. В. Методология научного исследования: Учебное пособие. Саратов: Ай Пи Эр Медиа,			

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus

Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus

Перечень информационных справочных систем

Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится

практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная

вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению организационно-управленческой практики для
студентов направления подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Сервис в жилищной и коммунально-
бытовой сфере



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по прохождению ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(Исследовательская работа)
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)
Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

Методические указания по прохождению ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (Исследовательская работа) практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	4
3. Структура и содержание практики.....	6
4. Формы отчетности по практике.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	8
5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	8
5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	9
5.3 Шкалы оценивания	10
5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	11
5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.	11
5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	13
7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	13
8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики ..	14

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОС3++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Сервис раздел учебная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Учебная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) компетенций обучающихся.

Цель практики "Исследовательская работа" - закрепление и углубление полученных теоретических знаний и практических умений и навыков по формированию профессиональных компетенций ПК-3, ПК-5.

Задачи ИР:

- 1) провести исследования социально-психологических особенностей потребителя на предприятии с учетом национально-региональных и демографических факторов;
- 2) собрать и проанализировать необходимую научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности для написания курсовой и дипломной работы;
- 3) собрать материал для выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и(или) туризма;
- 4) подготовка материала для написания научных статей;
- 5) провести анализ недостатков и разработка рекомендации по улучшению сервиса и (или) туризма в регионе;
- 6) формирование способности проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса;
- 7) формирование способности выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
- методологию и технологию сервисной деятельности, типовую методику научного исследования и интеллектуального поиска;
- социально-психологических особенности потребителя сервисных услуг с учетом национально-региональных и демографических факторов;
- как выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса;

-как проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса
.Уметь:

- проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
- выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;
- пользоваться основными методами сбора (наблюдение, опрос, изучение материалов) и обработки (экспертные оценки, аналогия, моделирование, статистический, корреляционный анализ и др.) материала;
- выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса;
- проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса .

Владеть:

- навыками отбора материала и выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и (или) туризма;
- методами самостоятельной работы со специальной литературой и нормативными источниками при помощи информационно-телекоммуникационных средств (Интернет) и справочных правовых систем;
- способностью выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса;
- способностью проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел)
ООП, Индекс Б2.В.02.03(П)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Региональная стратегия развития сервиса

Ознакомительная практика

Введение в профессию

Сервисология

Учебно-исследовательская работа студента (по профилю)

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Преддипломная практика

Стандартизация и сертификация в сервисе

Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики: 3 (з.е.) Продолжительность – 108 ч

Тип практики: Исследовательская работа

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

3. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной

тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1. Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями

Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики)

Инструктаж по технике безопасности

Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики

Раздел 2. Подготовка отчета по результатам прохождения практики

Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета

Особенности осуществления технологических процессов в сфере сервисной деятельности

Разработка рекомендаций по совершенствованию и внедрению технологических процессов предоставления сервисных услуг

Методические аспекты оценки эффективности технологических процессов предоставления услуг

Заключение. Оформление зачета

Подведение итогов практики. Защита отчетов

4. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации

задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ПК-3.2: Участвует в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса;

ПК-5.1: Использует методы диагностики для конкретных объектов сервиса;

ПК-5.2: Анализирует методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса;

ПК-5.3: Применяет методики экспертизы объектов сервиса.

5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствие с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего

доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

5.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количества баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества

баллов.

5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

Содержание теоретической и практической частей исследовательской работы определяется в зависимости от ее темы. В случаях, когда избранная студентом тема исследовательской работы имеет теоретический характер, анализ практики не является обязательным.

Содержание -исследовательской работы должно соответствовать следующим основным требованиям:

- самостоятельность исследования;
- наличие анализа специальной литературы, нормативных документов по теме исследования;
- связь предмета исследования с актуальными проблемами современной науки, практической сервисной деятельностью предприятий;
- наличие в исследовательской работе собственных обоснованных суждений автора;
- логичность изложения содержания исследовательской работы, убедительность представленного в исследовательской работе материала, аргументированность выводов и предложений;
- научно-практическая значимость исследовательской работы.

1 Виды информационных технологий.

2 Проблемы использования информационных технологий в сервисе.

3 Правила составления опросов для размещения в электронной среде.

4 Эмпирический и теоретический уровни научного исследования.

5 Классификация методов научных исследований.

6 Методы эмпирического исследования: наблюдение, описание, измерения, эксперимент.

7 Методы теоретического исследования: идеализация, гипотико-дедуктивный метод. Методология: теоретический и практический подходы.

8 Методы доказательства и аргументации.

9 Системный подход в научных исследованиях.

10 Творчество и эвристика в научном познании.

1. Исследования качества оказываемых услуг и экспертиза услуг.

2. Отечественный и зарубежный опыт в развитии сферы сервиса .

3. Инновационные направления развития сервиса в 21 веке.

4. Разработка технологии оказания услуг с учетом исследования

- потребностей потребителей.
5. Сервисные технологии и экологическая безопасность.
 6. Маркетинговые исследования сферы услуг.
 7. Региональные особенности развития сферы сервиса .
 8. Влияние национально-демографических факторов на формирование услуг.
 9. Анализ социально-психологических особенностей на потребительский спрос предприятий сервиса.
 10. Перспективы развития сферы сервиса в регионе.

5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о

прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительной отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице .

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

6.1.1. Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Слесаренко Н. А., Борхунова Е. Н., Борунова С. М., Кузнецов С. В., Абрамов П. Н., Широкова Е. О.	Методология научного исследования	, 2018	https://elibrary.ru/book/103146
Л1.2	Пещеров, Г. И., Слоботчиков, О. Н.	Методология научного исследования: учебное пособие	Москва: Институт мировых цивилизаций, 2017	http://www.iprbookshop.ru/77633.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Хожемп, В. В., Тарасов, К. С., Пухлянко, М. Е.	Азбука научно-исследовательской работы студента: учебное пособие	Москва: Российский университет дружбы народов, 2010	http://www.iprbookshop.ru/11552.html
Л2.2	Исакова, А. И.	Учебно-исследовательская работа: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016	http://www.iprbookshop.ru/72208.html

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.3	Родионова Д. Д., Сергеева Е. Ф.	Основы научно-исследовательской работы (студентов): учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2010	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227895
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ, Каф. СТиИГ"; сост. Л.А. Минасян	Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Методы научных исследований» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально- культурный сервис (квалификация бакалавр)	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-rekomendacii-dlya-samostoyatelnoy-raboty-studentov-po-discipline-metody-nauchnyh-issledovaniy-dlya-obuchayushey-sya-po-napravleniyu-podgotovki-430301-servis-profil-socialno-kulturnyy-servis-kvalifikatsiya-bakalavr
Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizatsii-i-planirovaniyu
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Хожемпо, В. В. Азбука научно-исследовательской работы студента [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. В. Хожемпо, К. С. Тарасов, М. Е. Пухляко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский университет дружбы народов, 2010. — 108 с.			
Э2	Исакова, А. И. Учебно-исследовательская работа [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. И. Исакова. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 117 с.			
Э3	Родионова, Д.Д. Основы научно-исследовательской работы (студентов) : учебное пособие / Д.Д. Родионова, Е.Ф. Сергеева. - Кемерово : КемГУКИ, 2010. - 181 с.			

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus

Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus

Перечень информационных справочных систем

Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная

вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по прохождению ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(Исследовательская работа)
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис в жилищной и коммунально-
бытовой сфере



МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению преддипломной практики для студентов
направления подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)
Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

Методические указания по прохождению преддипломной практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	4
3. Структура и содержание практики.....	6
4. Формы отчетности по практике.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	8
5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	8
5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	9
5.3 Шкалы оценивания	10
5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	11
5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.	11
5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	13
7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	13
8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики ..	14

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Сервис раздел учебная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Учебная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) компетенций обучающихся.

Целью преддипломной практики являются:

систематизация, расширение и закрепление теоретических знаний, практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности, полученных при изучении дисциплин базовой и вариативной части;

формирование у обучающихся навыков самостоятельной научно-исследовательской работы на предприятиях сервисной направленности и в высших учебных заведениях, овладение методами исследования, соответствующими выбранной программе;

формирование комплексного представления о специфике сервисной деятельности работника актуального рынка труда, развитие личности будущего сервисного работника, специализирующегося в области предоставления работ, товаров и услуг.

Основными задачами преддипломной практики обучающихся являются:

- приобретение опыта в исследовании актуальных научных проблем в области сервисной парадигмы экономики;
- овладение современной методологией научно-практического исследования в области сервисных аспектов актуальной экономической проблематики;
- приобретение навыков организации и выполнения сервисных исследований в соответствии с современной методологией потребительской науки;
- ознакомление со всеми этапами научно-исследовательской и практико-ориентированной работы в сервисной парадигме;
- изучение и использование современных методов сбора, анализа, и обработки научной и практико-оптимизирующей информации;
- анализ накопленного материала, использование современных методов сервисных исследований, их совершенствование и создание новых методов влияния на потребителей;
- формулирование выводов по итогам сервисных исследований, оформление результатов работы;

- подготовка отчетов и научных публикаций;
- овладение методами презентации полученных результатов исследования и предложений по их практическому применению с использованием современных информационных технологий;
- сбор и систематизация необходимых материалов для написания выпускной квалификационной работы.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- основные результаты новейших исследований в парадигме сервисного аспекта современной экономики;
- современные инструменты исследований в сервистике;
- современные методы и инструменты качественного и количественного анализа в сервисном секторе экономики;
- основные методы и модели тактического и стратегического управления в организациях сферы обслуживания;
- особенности технологий принятия управленческих решений в организациях сферы обслуживания;
- формы организации производственной деятельности в организациях сферы обслуживания;
- принципы и методы организации научных и практико-ориентированных исследований в различных предметных областях в организациях сферы обслуживания;

Уметь:

- выявлять перспективные направления применительно научных и практико-ориентированных исследований в различных предметных областях в организациях сферы обслуживания, обосновывать актуальность, теоретическую практическую значимость исследуемой проблемы, формулировать сервисные гипотезы,
- проводить эмпирические прикладные исследования;
- обрабатывать эмпирические экспериментальные данные;
- самостоятельно планировать и проводить научные исследования, требующие широкого образования в области сервисной деятельности;
- формулировать задачи, возникающие в ходе научно-исследовательской деятельности в области сервисной деятельности;
- выбирать необходимые методы решения исходя из задач конкретного исследования в области сервисной деятельности;
- анализировать и интерпретировать полученные результаты в области сервисной деятельности;
- проводить библиографическую работу с привлечением современных информационных технологий в области сервисной деятельности;
- представлять итоги проделанной работы, полученные в результате

прохождения практики, в виде рефератов (обзор литературы), статей, оформленных в соответствии с имеющимися требованиями, с привлечением современных средств редактирования и печати в области сервисной деятельности;

Владеть:

- методологией и методикой проведения научных исследований в области сервисной деятельности;
- навыками самостоятельной научной и исследовательской работы в области сервисной деятельности;
- современными технологиями научных исследований в области сервисной деятельности;
- информационными технологиями анализа данных научных исследований в области сервисной деятельности;
- методами презентации научных результатов на научных семинарах и конференциях с привлечением современных технических средств в области сервисной деятельности.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.04(Пд)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Учебно-исследовательская работа студента (по профилю);

Исследовательская практика.

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы;

Стандартизация и сертификация в сервисе.

Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики: 3 (з.е.) Продолжительность – 108 ч

Тип практики: Преддипломная практика

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

3. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документации, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1. Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями

Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики)

Инструктаж по технике безопасности

Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики

Раздел 2. Подготовка отчета по результатам прохождения практики

Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета

Особенности осуществления технологических процессов в сфере сервисной деятельности

Разработка рекомендаций по совершенствованию и внедрению технологических процессов предоставления сервисных услуг

Методические аспекты оценки эффективности технологических процессов предоставления услуг

Заключение. Оформление зачета

Подведение итогов практики. Защита отчетов

4. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заклучения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ПК-1.1: Владеет особенностями рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса;

ПК-2.1: Владеет клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности;

ПК-2.2: анализирует рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса;

ПК-3.1: Использует критерии выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса;

ПК-5.1: Использует методы диагностики для конкретных объектов сервиса;

ПК-5.2: Анализирует методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса;

ПК-6.1: Применяет методы развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия;

ПК-6.2: Применяет технологии эффективного коммуникативного взаимодействия с клиентами;

ПК-6.3: Способен разрабатывать стандарты обслуживания клиентов.

5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-

характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210х297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

5.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количества баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

- 1 Расскажите о работе на предприятии.
- 2 В каком качестве Вы проходили практику на предприятии: как студент (без оплаты), стажер или штатный сотрудник (с оплатой труда)?
- 3 Как было организовано Ваше рабочее место?
- 4 Предоставлялась ли Вам возможность выбора направления, методов и средств выполнения работы?
- 5 Каким образом руководитель на предприятии проверял и корректировал Вашу работу?
- 6 Как происходило взаимодействие с командой – в случае групповой работы над проектом?
- 7 Планируется ли дальнейшее развитие выполненной работы на этом предприятии?
- 8 Какие знания и навыки, полученные в университете (на каких курсах, дисциплинах) были наиболее Вам полезны при прохождении практики?
- 9 Каких знаний и навыков Вам было недостаточно при выполнении работы?
- 10 Какие новые знания и навыки Вы получили в рамках прохождения практики?
- 11 Каким образом Вы бы изменили учебный процесс (указать дисциплины и их разделы) с учетом опыта, полученного на практике, в т.ч. недостатка исходных знаний и навыков и т.д.?
- 12 Планируете ли Вы дальнейшее трудоустройство (продолжение работы) на данном предприятии?
- 13 Ваше общее впечатление от предприятия и выполненной работы.

5.5 Методические материалы, определяющие процедуры

оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице.

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

6.1.1. Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	И.А. Ерёменко, С.В. Кривошеев, В.В. Сатлер	ОСНОВЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: учебное пособие	, 2016	https://ntb.donstu.ru/content/osnovy-predprinimatelskoy-deyatelnosti

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.2	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75199.html
Л1.3	Виговская М. Е.	Профессиональная этика и этикет: Учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75205.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Шипилова Л. Б., Сербиновский Б.Ю.	Экономика и анализ деятельности предприятий сервиса: Учеб. пособие	Шахты: ЮРГУЭС, 2004	
Л2.2	Гурова, Т. И., Фомина, Т. Т.	Маркетинг в сервисе: учебное пособие	Москва: Московский городской педагогический университет, 2013	http://www.iprbookshop.ru/26518.html
Л2.3	Зайцева Н. А.	Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018	http://znaniyum.com/go.php?id=959402
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus

Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus

Перечень информационных справочных систем

Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится

практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная

вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по прохождению преддипломной практики для студентов
направления подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)
Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере