МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по образовательной деятельности  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Шубаева В.Г./  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г. |

***Учебная практика (ознакомительная практика)***

**Рабочая программа практики**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки/ Специальность | *43.03.01 Сервис* |
| Направленность (профиль) программы/  Специализация | *Управление креативным бизнесом* |
| Уровень высшего образования | *Бакалавриат* |
| Форма обучения | *очная* |
| Год набора | *2024* |

Составитель*(и)*:

|  |
| --- |
| к.э.н, Михайлова Карина Валерьевна |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Часов по учебному плану** | *108* | **Виды контроля в семестрах:**  *Дифференцированный зачет: семестр 4* |
| **Общая трудоемкость в зачетных единицах** | ***3*** |
| в том числе: |  |
| cамостоятельная работа (практическая подготовка) | *108* |

Санкт-Петербург

2024

СОДЕРЖАНИЕ

[1. ЦЕЛЬ ПРАКТИКИ 3](#_Toc79585516)

[2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ВИД (ТИП) ПРАКТИКИ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ 3](#_Toc79585517)

[3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ 3](#_Toc79585518)

[4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ 7](#_Toc79585519)

[5. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ 7](#_Toc79585520)

[6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ 7](#_Toc79585521)

[7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ 8](#_Toc79585522)

[8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 10](#_Toc79585523)

[9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ 11](#_Toc79585524)

1. **ЦЕЛЬ ПРАКТИКИ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Цель:** | Закрепление полученных при изучении теоретических курсов знаний и получение первичных практических навыков взаимодействия с потребителями и персоналом предприятия сферы сервиса; изучение технологического цикла предоставления услуги заказчику предприятием сферы сервиса и ключевых технологических особенностей построения профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса; формирование навыков определения качества оказания услуг предприятием сферы сервиса на основе применения методики «тайного гостя». |

1. **МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ВИД (ТИП) ПРАКТИКИ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ**

Реализация практики, как компонента образовательной программы, осуществляется в форме практической подготовки путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

**Вид (тип) практики:** *Учебная практика (ознакомительная практика).*

**Форма проведения практики:** дискретно по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждой практики.

1. **ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование компетенции выпускника** | **Код и наименование индикаторов достижения компетенций** | **Планируемые результаты обучения при прохождении практики** |
| УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1.2 - Разрабатывает варианты решения проблемной ситуации на основе критического анализа доступных источников информации | Уметь:  определять влияние отличительных особенностей функционирования предприятия сферы сервиса на построение профессиональной деятельности, применять критический анализ информационных источников при построении профессиональной деятельности специалиста сферы сервиса  Владеть:  навыками решения возможных проблемных ситуаций при построении профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса на основе критического анализа информационных источников |
| УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-2.1 - Понимает базовые принципы постановки задач и выработки решений | Уметь:  определять принципы постановки задач и выработки необходимых решений в соответствии со спецификой профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса  Владеть:  навыками применения базовых принципов постановки задач и выработки необходимых решений в соответствии со спецификой профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса (в соответствии с поставленными задачами) |
| УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК-6.2 - Адекватно оценивает временные ресурсы и ограничения и эффективно использует эти ресурсы для личностного/профессионального развития | Уметь:  выстраивать ведение профессиональной деятельности в соответствии с имеющимися временными ресурсами и ограничениями, определять направления для личностного/профессионального развития  Владеть:  навыками применения инструментов личностного роста и построения целей профессиональной деятельности в соответствии с имеющимися временными ограничениями |
| УК-7 - Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | УК-7.2 - Выбирает и использует здоровьесберегающие приемы физической культуры для укрепления организма в целях осуществления полноценной профессиональной и другой деятельности | Уметь:  применять здоровьесберегающие приемы при построении профессиональной деятельности  Владеть:  навыками определения и учета здоровьесберегающих приемов при построении профессиональной деятельности |
| ОПК-1 - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса | ОПК-1.3 - Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации | Уметь:  использовать современное программное обеспечение и технологические новации в соответствии с особенностями ведения профессиональной деятельности  Владеть:  навыками применения специализированного программного обеспечения и применения технологический новаций в условиях ведения профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса (в соответствии с поставленными задачами) |
| ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | ОПК-2.2 - Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности | Уметь:  определять критерии оценки контактной зоны в соответствии с особенностями объекта исследования, особенности построения организационной структуры и взаимосвязей между ее структурными элементами, особенности построения сервисных процессов обслуживания потребителей  Владеть:  навыками определения сущностных характеристик и оценки контактной зоны в соответствии с особенностями объекта исследования, определения особенностей построения организационной структуры объекта исследования и функциональных обязанностей сервисного персонала, особенностей сервисного обслуживания потребителей |
| ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.2 - Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством | Уметь:  выстраивать взаимодействие с потребителями предприятия сферы сервиса на основе установленных требований ведения профессиональной деятельности, разрабатывать и проводить оценку качества предоставляемых услуг по методике "тайный гость"  Владеть:  навыками построения технологии взаимодействия предприятия сервиса с потребителем в соответствии с установленными требованиями ведения профессиональной деятельности, оценки качества предоставляемых услуг по методике «тайный гость» |
| ОПК-4 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов | ОПК-4.2 - Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет-технологий, формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг | Уметь:  грамотно выстраивать коммуникационные процессы при ведении профессиональной деятельности (в соответствии с поставленными задачами), выстраивать построение маркетинговых коммуникаций предприятия сферы сервиса с учетом специфики предоставляемых сервисных продуктов и услуг  Владеть:  навыками построения эффективного взаимодействия с различными сегментами потребителей с учетом особенностей профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса; навыками определения особенностей ведения профессиональной деятельности предприятия в и выявления ключевых характеристик организации контактной зоны, применения особенностей построения маркетинговых коммуникаций в соответствии с особенностями деятельности предприятия сферы сервиса |
| ОПК-5 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | ОПК-5.3 - Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия | Уметь:  проводить анализ сметы проекта в сфере сервиса, существующие рыночные предложения с учетом основных параметров проекта в сфере сервиса  Владеть:  навыками оценки основных экономических показателей функционирования предприятия в сфере сервиса |
| ОПК-6 - Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса | ОПК-6.2 - Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг в сфере сервиса, а также обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями | Уметь:  определять особенности нормативно-правовой документации, регламентирующей деятельность предприятия; содержание и особенности стандартов обслуживания на предприятии сферы сервиса  Владеть:  навыками применения нормативно-правовых актов, регулирующих процессы предоставления услуг, в профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса; навыками ведения документооборота в соответствии с поставленными задачами (с занимаемой стажерской должностью) и спецификой функционирования предприятия сферы сервиса |
| ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ОПК-7.2 - Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности | Уметь:  применять полученные знания и практические навыки в области охраны труда и техники безопасности в соответствии с особенностями профессиональной деятельности объекта исследования  Владеть:  навыками применения действующих нормативно-правовых актов в профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса |
| ОПК-8 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | ОПК-8.2 - Использует современные информационные технологии в решении задач профессиональной деятельности | Уметь:  выявлять наиболее релевантные информационные технологии при решении первичных профессиональных задач  Владеть:  навыками использования современных информационных технологий при решении первичных профессиональных задач в соответствии с особенностями построения профессиональной деятельности объекта исследования |

1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Разделы (этапы) практики** | **Содержание практики** |
| 1 | Подготовительный этап | Инструктаж по технике безопасности, закрепление за отделом и руководителем практики Общая характеристика предприятия сферы сервиса |
| 2 | Анализ информации в соответствии с индивидуальным заданием по практике | Определение технологического цикла обслуживания на предприятии, выделение характеристик каждого этапа обслуживания Оценка контактной зоны Анализ сервисного персонала в контактной зоне, характеристика и оценка личного взаимодействия с потребителем Анализ стандартов обслуживания, нормативно-правовой документации предприятия сферы сервиса Оценка особенностей экономического функционирования (в соответствии с занимаемой ролью при подготовке и реализации проекта в сфере сервиса) Проведение оценки функционирования предприятия сферы сервиса на основе методики «тайный гость» |
| 3 | Систематизация сведений об особенностях сервисного обслуживания и построения профессиональной деятельности объекта исследования | Определение отличительных особенностей предоставления услуги заказчику. Особенности работы сервисного персонала объекта исследования |
| 4 | Обработка и анализ полученной информации, заключительный этап | Подготовка отчета по практике |

1. **ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Перечень заданий для обучающегося, проходящего практику, определяется руководителем практики от кафедры. В случае прохождения практики в профильной организации перечень заданий согласовывается с руководителем практики от профильной организации. Выбор конкретных заданий зависит от специфики деятельности организации – базы практики.

1. **РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ**

Учебно-методическое обеспечение

|  |  |
| --- | --- |
| **Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)** | **Электронные ресурсы** |
| Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. | <https://znanium.ru/catalog/product/2102179> |
| Романович, Жорж Александрович. Сервисная деятельность : Учебник / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. 7. Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. 284 с. | <https://znanium.com/read?id=358379> |
| Гойхман, О. Я. Организация и проведение мероприятий : учебное пособие / О.Я. Гойхман. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 194 с. — (Высшее образование). — DOI 10.12737/1071381. - ISBN 978-5-16-019130-0. | <https://znanium.com/catalog/product/2084151> |

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

|  |
| --- |
| - 7-Zip |
| - ОС Альт образование 10 |
| - LibreOffice Base |
| - LibreOffice Calc |
| - LibreOffice Writer |

Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование СПБД/ ИСС** |
| 1. | Электронная библиотека Grebennikon.ru – [www.grebennikon.ru](http://www.grebennikon.ru) |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3. | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4. | База данных ПОЛПРЕД Справочники – [www.polpred.com](http://www.polpred.com) |
| 5. | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary  [www.oecd-ilibrary.org](http://www.oecd-ilibrary.org) |
| 6. | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 7. | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 8. | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс  СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |
| 9. | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 10. | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 11. | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – [www.znanium.com](http://www.znanium.com) |
| 12. | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

1. **МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Для реализации практики имеются специальные помещения для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения:

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения** | **Адрес (местоположение) учебных аудиторий** |
| Ауд. 510 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая -1 шт., стол - 1шт., трибуна - 1шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 409 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 100 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт., Громкоговоритель Electrolvoice EVID 3.2 - 2 шт., Экран с электропривод. 183х240 см д120 - 1 шт., Микшер-усилитель ТА-1120 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |
| Ауд. 410 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 32 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 3шт., тумба - 1шт., трибуна - 1шт. Мультимедийный проектор Optoma x 400 - 1 шт., Коммутатор Kramer V P242 - 1 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия. | 190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А |

При прохождении практики в профильной организации обучающимся предоставляется возможность использовать помещения профильной организации, согласованные в договоре о практической подготовке, а также находящееся в них оборудование и технические средства обучения, необходимые для успешного выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

1. **ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

При организации практики инвалидов и лиц с ОВЗ руководитель должен учитывать особенности восприятия материала и обучения студентов с различными нозологиями.

*При организации практики студентов с нарушениями органов зрения обеспечивается****:***

* предоставление возможности выполнения заданий практики при минимальном зрительном контроле или без него;
* предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскопечатную информацию в аудиальную форму;
* возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей, и состояния здоровья студента;
* использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта, и графических объектов в предоставляемых материалах;
* озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе практики;
* наличие подписей и описания у рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный;
* минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной обстановки в аудитории;
* возможность вести запись информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
* применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий.

*Для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата обеспечивается:*

* предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной практики за счёт размещения информации в СДО Moodle;
* обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания них;
* наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).
* разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
* увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
* использование дистанционных форм ведения практики;
* наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
* применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
* предоставление возможности пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей.

*Студенты с нарушениями слуха (слабослышащие, позднооглохшие) нуждаются в следующих условиях:*

* предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскопечатную информацию;
* наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимообратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации;
* наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
* наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
* наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
* обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
* особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);
* чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);
* соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
* минимизация внешних шумов;
* предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
* сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

1. **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ**

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций осуществляется путем проведения процедур текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с настоящим ФОС, программой практики и ЛНА университета.

**9.1 Задания для текущего контроля:**

Перечень индивидуальных заданий по практике:

|  |
| --- |
| 1. Прохождение инструктажа по технике безопасности. |
| 2. Общая характеристика объекта исследования: краткая историческая справка, место расположения предприятия, вид/виды деятельности, основные цели и задачи функционирования, организационная структура и ее особенности. |
| 3. Технологический цикл сервисного обслуживания потребителя: основные этапы, их взаимосвязь, характеристика каждого этапа. |
| 4. Характеристика и оценка контактной зоны объекта исследования. |
| 5. Сервисный персонал в контактной зоне объекта исследования: структура сервисного персонала (состав должностей) и функциональные задачи сервисного персонала (подразделения предприятия сферы сервиса), трудовые функции (на примере занимаемой практикантом должности). |
| 6. Перечень и особенности нормативно-правовой документации, регламентирующей деятельность предприятия; содержание и особенности стандартов обслуживания на предприятии сферы сервиса. |
| 7. Анализ сметы проекта, существующие рыночные предложения с учетом основных параметров проекта в сфере сервиса. |
| 8. Порядок, особенности взаимодействия и обслуживания различных сегментов потребителей. |
| 9. Оценка объекта исследования на основе методики «тайный гость»: методика оценка качества, представление анкеты и ее оценка, опыт проведения исследования и основные негативные моменты. |
| 10. Отличительные особенности предоставления услуги заказчику, технологии взаимодействия с потребителем и особенности работы сервисного персонала объекта исследования. |
| 11. Оформление отчета по практике, оформление сопроводительных документов. |

Текущий контроль проводится в течение периода прохождения практики.

Оценочные средства текущего контроля:

- выполнение плана проведения практики

**9.2 Промежуточная аттестация**

Результаты прохождения практики оцениваются посредством проведения промежуточной аттестации путем защиты оформленных отчетов по практике в виде зачета (дифференцированного) с выставлением оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» с занесением результатов в зачетную ведомость и зачетную книжку обучающегося.

Порядок прохождения промежуточной аттестации регламентируется Положением о практической подготовке обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

**9.3 Шкала оценивания результата**

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по практике** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по практике установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

**Критерии и шкала оценивания:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Критерий** | **Шкала (баллы)** |
| Минимум 54 баллов, максимум 100 баллов | |
| При защите отчета студент продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы. Студент получил положительный отзыв от руководителя | 5 (балл 85-100) |
| При защите отчета студент показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя | 4 (балл 70-84) |
| Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания. | 3 (балл 55-69) |
| Отчет не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве  руководителя имеются существенные критические замечания. | 2 (балл 54) |

При необходимости для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике используются фонды оценочных средств, адаптированные для обучающихся с ОВЗ и инвалидов.