

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и  
методической работе  
/Пубаева В.Г./

20 22 г.

***Производственная практика (преддипломная практика)***  
**Рабочая программа практики**

Направление подготовки/	43.04.01 Сервис
Специальность	
Направленность	
(профиль) программы/	Управление бизнесом в сервисной экономике
Специализация	
Уровень высшего	
образования	Магистратура
Форма обучения	очная
Год набора	2022

Составитель(и):

к.э.н, Шокола Яна Владимировна  
д.э.н, Хорева Любовь Викторовна

Часов по учебному плану	756	Виды контроля в семестрах:  Дифференцированный зачет: семестр 4
Общая трудоемкость в зачетных единицах	21	
в том числе:		
самостоятельная работа (практическая подготовка)	756	

Санкт-Петербург  
2022

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ПРАКТИКИ .....	3
2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ВИД (ТИП) ПРАКТИКИ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ.....	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ..	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	6
5. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ .....	6
6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ .....	6
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....	8
9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ.....	10

## 1. ЦЕЛЬ ПРАКТИКИ

<b>Цель:</b>	Преддипломная практика является завершающим этапом магистерской подготовки и проводится после освоения ООП, практика направлена на закрепление у обучающегося практических навыков и компетенций в сфере сервиса и проведения ими научно-исследовательской, организационно-управленческой и проектной работы на предприятии сферы услуг с целью закрепления знаний и умений, необходимых для выполнения различных видов работ.
--------------	--

## 2. 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:** *Производственная практика (преддипломная практика).*

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

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
ПК-1 - Способен разрабатывать стратегические и годовые планы, оценивать ресурсы и управлять развитием бизнеса в сфере сервиса в меняющихся условиях	ПК-1.2 - Осуществляет операционное управление бизнесом в сфере сервиса, выстраивает бизнес-процессы с учётом запросов потребителей и меняющейся бизнес-среды	Уметь: разрабатывать стратегии и планы по их реализации, учитывать ресурсы, необходимые для реализации в условиях меняющихся рынков  Владеть: основами прогнозирования и планирования развитием организации сервиса, ее продвижения на трансформирующиеся рынки и в условиях меняющихся запросов потребителей
ПК-2 - Способен управлять организационными и кадровыми изменениями, использовать современные методы дизайн-мышления для развития бизнеса в сфере сервиса	ПК-2.2 - Умеет разрабатывать программы изменений на предприятиях сферы услуг, находить рациональные решения для бизнеса, преодолевать сопротивление их внедрению	Уметь: управлять организационными и кадровыми изменениями, используя методы дизайн-мышления для развития бизнеса в сфере сервиса  Владеть: навыками разработки программы кадровых и организационных изменений на предприятиях сервиса
ПК-3 - Способен осуществлять	ПК-3.2 - Организует, координирует и	Уметь:

руководство проектами в сфере сервиса с использованием современных методов	контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере услуг и сервисной деятельности как технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений	организовывать, координировать и контролировать деятельность по разработке бизнес-планов с сфере услуг и сервисной деятельности  Владеть: техниками обоснования реализации проекта, умением разработать бизнес-процесс в сфере услуг
ПК-4 - Способен осуществлять планирование ресурсов проектов в сфере сервиса, мониторинг и контроль за их использованием	ПК-4.2 - Осуществляет мониторинг и контроль использования ресурсов в рамках реализации проектов в сфере услуг	Уметь: планировать ресурсы проектов в сфере сервиса, осуществлять мониторинг и контроль их использования  Владеть: навыками мониторинга и контроля использования ресурсов в рамках реализации проектов в сфере услуг
ПК-5 - Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития бизнеса в сфере сервиса	ПК-5.2 - На основе научного анализа обосновывает направления развития, определяет методы продвижения, выявляет перспективные направления развития бизнеса в сфере сервиса	Уметь: научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития бизнеса в сфере сервиса  Владеть: навыками обоснования направления развития, определения методы продвижения, выявления перспективных направлений развития бизнеса в сфере сервиса
ПК-6 - Способен интегрировать дизайн-мышление в организацию бизнеса, анализировать, экспериментировать и применять новые бизнес-решения	ПК-6.2 - Способен интегрировать дизайн-мышление в организацию бизнеса	Уметь: интегрировать дизайн-мышление в организацию бизнеса, анализировать, экспериментировать и применять новые бизнес-решения  Владеть: навыками интеграции дизайн-мышление в организацию бизнеса
УК-1 - Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.3 - Определяет и оценивает практические последствия возможных решений задачи, разрабатывает и предлагает различные стратегические решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	Уметь: осуществлять критический анализ проблемных ситуаций с использованием системного подхода, вырабатывать стратегию действий по их преодолению  Владеть: навыками оценки практических последствий предлагаемых решений задач, определения различных стратегических решений задач
УК-2 - Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.2 - Проектирует реализацию конкретных задач путем определения	Уметь: определять способы решения конкретных задач, выбирать ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели

	оптимальных способов решения и выбора ресурсного обеспечения для достижения поставленной цели	Владеть: навыками проектирования решений конкретных задач и обоснования выбора ресурсного обеспечения для достижения цели
УК-3 - Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.2 - Понимает специфику организационной культуры и общения с руководством, умеет мотивировать отдельных сотрудников и коллектив в целом	Уметь: организовывать и руководить работой команды  Владеть: навыками определения специфики организационной культуры и общения с руководством, и мотивации сотрудников
УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2 - Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную деловую информацию на государственных и (или) иностранном(ых) языке(ах), в том числе с использованием информационных технологий	Уметь: коммуницировать с людьми с учетом социокультурных особенностей для выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции  Владеть: информационно-коммуникационными технологиями при поиске необходимой информации, в том числе на государственном и иностранном языках
УК-5 - Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.2 - Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Уметь: анализировать и учитывать разнообразие культур для выстраивания эффективного межкультурного взаимодействия  Владеть: навыками взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей
УК-6 - Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.2 - Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда; проявляет заинтересованность в саморазвитии и использует	Уметь: определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки  Владеть: навыками понимания личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда в отношении себя и нижестоящих сотрудников

	предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	
--	---	--

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание практики
1	Подготовительно-ознакомительный.	Установочное собрание. Инструкции от руководителя, выдача индивидуального задания. Первичное изучение состояния объекта исследования в соответствии с выбранной и утвержденной руководителем практики темой. Определения направления исследования. Анализ теоретических подходов, существующих в области магистерского исследования, проблемного поля исследования и основных подходов к решению проблемы в современной научной литературе. Уточнение индивидуального плана прохождения практики, графика выполнения исследования.
2	Исследовательско-аналитический.	Проведение комплексного анализа состояния рынка в сфере деятельности предприятия. Проведение полевого исследования (сбор и обработка статистики, эмпирических и фактографических данных), анализ деятельности предприятия, проведение собственного исследования плюсов и минусов в организации сервисных процессов.
3	Проектный этап.	Разработка и обоснование предложений по решению выявленных в ходе аналитического этапа проблем, разработка предложений по устранению проблемных зон в деятельности предприятия
4	Заключительный этап.	Разработка структуры и написание отчета. Подготовка доклада, презентации и защита отчёта

#### 5. 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.

#### 6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Учебно-методическое обеспечение

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Головцова, И.Г. Менеджмент конкурентоспособности организаций сферы услуг : учебное пособие / И.Г. Головцова, К.М. Туманов ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. проект. менеджмента и упр. качеством . — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 . — 82 с. : ил. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unescon.ru .	<a href="https://opac.unescon.ru/elibrar ... B2%D1%86%D0%BE%D0%B2%D0%B0.pdf">https://opac.unescon.ru/elibrar ... B2%D1%86%D0%BE%D0%B2%D0%B0.pdf</a>

Сервисная экономика: международные рынки услуг и инновации : [монография] / [Хорева Л.В, Архипов А.В., Волошинова М.В. и др.] ; под ред. Л.В.Хоревой ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. экономики и упр. в сфере услуг .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 .— 145 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	<a href="https://opac.unecon.ru/elibrar ... BE%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0.pdf">https://opac.unecon.ru/elibrar ... BE%D0%BC%D0%B8%D0%BA%D0%B0.pdf</a>
---	---

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

- 7-Zip
- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional

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

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

## 7. 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. 401 пом 2 Лаборатория "Лабораторный комплекс". Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 25 посадочных мест; Компьютер Intel Core I5-7400/DDR4 8GB/1Tb/Dell 23 E2318H - 20 шт., Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA - 5 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н
Ауд. 202 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 46 посадочных мест; доска меловая 1 шт.; тумба; Компьютер Intel i5 X4 4460 3.2Gh/8Gb/1Tb . - 1 шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Микшер усилитель ТА-1120-1шт. в комплект с Behringer XM8500 ULTRA VOICE - 1 шт., Экран 183x240 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н
Ауд. 204 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 30 посадочных мест, доска меловая 1 шт., тумба, Компьютер Intel Core 2 Duo E6550 2.3Gh/2Gb/80Gb/.DVD-ROM - 1 шт., Проектор цифровой Acer X1240 - 1 шт., Акустическая система JBL CONTROL 25 WH - 2 шт., Экран с электроприводом Screen Media Champion 203x153cm. MW 4:3. 4-уг. корпус - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н

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.

## 8. 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 плоскостную 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 в 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 плоскостную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимобратный 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).

## **9. 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. осуществить сбор и изучение научной и специальной литературы, по проблеме, выбранной для выполнения магистерской диссертации; провести анализ законодательных, нормативных и регламентирующих документов предприятия;
2. провести сбор, обработку, анализ первичных и статистических данных о текущем состоянии предприятия и сервисного рынка, необходимых для реализации проекта (магистерской диссертации);
3. выполнить анализ данных в соответствии с темой ВКР, с использованием современных методов анализа данных и инструментальных средств; использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске и обобщении необходимой информации;
4. организовать и провести исследование состояния предприятия и соответствующего рынка услуг, конструктивно взаимодействовать в ходе исследования с сотрудниками, экспертами, респондентами, другими участниками; провести планирование сроков, этапов и результатов исследования деятельности предприятия

(организационной структуры, технологической составляющей и сервисных процессов, финансового состояния, бизнес-модели, кадрового состава, методов управления персоналом, методов маркетинга) с учетом имеющихся средств, личностных возможностей;

5. ознакомиться с деятельностью хозяйствующих субъектов, функциональными обязанностями работников предприятия, требований к уровню квалификации персонала предприятия, на котором проходит практика, ознакомиться с квалификационными требованиями и должностными инструкциям;
6. изучить особенности сервисных процессов на предприятии, выделить слабые и сильные стороны сервисных процессов, определить уровень клиентоориентированности сервисных процессов на предприятии, а также оценить рынок сервисных продуктов в исследуемой сфере услуг;
7. обосновать технологию реализации проекта в сфере услуг, разработать проект по устранению проблемных зон предприятия, на котором проходит практика, разработать на основе анализа рынка маркетинговые стратегии сервисного предприятия (проекта), его продвижения на международные рынки;
8. провести исследование российского и зарубежного опыта внедрения инноваций в сервисные продукты, процессы, услуги на предприятии; предложить направления инновационного развития предприятия, использовать разработку для разрабатываемого в ходе подготовки магистерской диссертации сервисного проекта;
9. подготовить обоснованные выводы, рекомендации и предложения по выявленным проблемам на основе использования результатов, полученных в процессе анализа и обобщения исходных материалов в рамках конкретного проекта;
10. оформить отчет по результатам работы на практике, подготовить презентацию по результатам выполнения индивидуального задания.

Типовое индивидуальное задание для прохождения практики уточняется научным руководителем обучающегося на первом этапе (этап 1) с учётом отраслевой направленности предприятия и особенностей сервисных процессов, применяемых в его деятельности.

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:**

<b>Критерий</b>	<b>Шкала (баллы)</b>
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.