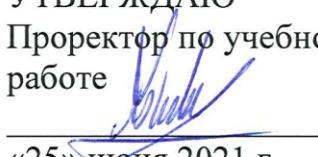


Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Ульяновский государственный педагогический университет  
имени И.Н. Ульянова»  
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления  
Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебно-методической  
работе   
С.Н. Титов  
«25» июня 2021 г.

## ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

Программа производственной практики  
модуля Экономики и предпринимательской деятельности  
основной профессиональной образовательной программы  
высшего образования – программы бакалавриата  
по направлению подготовки

43.03.01 Сервис  
направленность (профиль) образовательной программы:  
Сервис

(очная форма обучения)

Составитель: Суркова М.А., к.э.н.,  
доцент кафедры теоретических  
основ экономики и правоведения

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета права,  
экономики и управления, протокол от «21» июня 2021 г. №11

Ульяновск, 2021

## **1. Вид и тип практики**

Преддипломная практика включена в обязательную часть Блока 2 Практика основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы «Сервис», очной формы обучения.

**Вид практики:** производственная.

**Тип практики:** преддипломная.

### **1. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики**

Целью практики является приобретение студентами опыта профессионально-ориентированной деятельности в соответствии с требованиями ФГОС ВО к уровню подготовки выпускника и формирование у бакалавров готовности к осуществлению профессиональной деятельности.

В результате прохождения практики обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения:

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	знает	умеет	владеет
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности системного и критического мышления и демонстрировать готовность к нему;</li> <li>- логические формы и процедуры;</li> <li>- демонстрировать способность к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения;</li> <li>- анализировать ранее сложившиеся в науке способы оценки информации;</li> <li>- аргументировано формулировать собственное суждение и оценку информации;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений;</li> <li>- навыками определения практических последствий предложенного решения задачи;</li> </ul>
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основы целеполагания, определения взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели,</li> <li>- основные ресурсы для достижения поставленной цели</li> <li>- основные риски действующих правовых норм;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определять ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели,</li> <li>- оценивать вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач,</li> <li>- определять ожидаемые результаты решения поставленных задач;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- постановки цели, определения задач, определения способов их решения, исходя из действующих правовых норм</li> <li>- оценки вероятных рисков и ограничений в решении поставленных задач,</li> <li>- прогнозирования результатов;</li> </ul>
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- способы осуществления социального взаимодействия;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- реализовывать свою роль в команде, проявлять лидерские качества и умения;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками работы с институтами и организациями, а также способами эффективного речевого и социального взаимодействия;</li> </ul>
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные нормы русского и иностранного(ых) языков в области устной и письменной речи;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- реализовывать различные виды речевой деятельности в учебно-научном общении на русском и иностранном(ых) языках;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- различными видами и приемами слушания, чтения, говорения и письма;</li> <li>- навыками коммуникации в</li> </ul>

<p>государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основные различия лингвистических систем русского и иностранного(ых) языков;</li> <li>- основные особенности слушания, чтения, говорения и письма как видов речевой деятельности;</li> <li>основные модели речевого поведения;</li> <li>- основы речевых жанров, актуальных для учебно-научного общения;</li> <li>- сущность речевого воздействия, его виды, формы и средства;</li> <li>- основные средства создания вербальных и невербальных текстов в различных ситуациях личного и профессионально значимого общения;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- вести диалог на русском и иностранном(ых) языках;</li> <li>- осуществлять эффективную межличностную коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках;</li> <li>- создавать и редактировать тексты основных жанров деловой речи;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>иноязычной среде;</li> <li>- приемами создания устных и письменных текстов различных жанров в процессе учебно-научного общения;</li> <li>- мастерством публичных выступлений в учебно-научных ситуациях общения;</li> <li>- способами решения коммуникативных и речевых задач в конкретной ситуации общения;</li> <li>- техниками и приемами коммуникации в условиях межкультурного разнообразия;</li> <li>- языковыми средствами для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языках.</li> </ul>
<p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- специфику философии как rationalьной рефлексивной духовной деятельности;</li> <li>- основные философские идеи и категории в их историческом развитии и социально-культурном контексте;</li> <li>- проблематику основных разделов философского знания: онтологии, теории познания, социальной философии, философской антропологии, этики;</li> <li>- основные закономерности взаимодействия человека и общества;</li> <li>- движущие силы и основные закономерности историко-культурного развития человека и общества;</li> <li>- место человека в историческом процессе, политической организации общества;</li> <li>- основные методы исторического познания и теории, объясняющие исторический процесс;</li> <li>- основные этапы и ключевые события</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать социокультурные различия в современном мире, опираясь на знание мировой и отечественной истории, основных философских и этических учений;</li> <li>- применять философский понятийный аппарат и методы в профессиональной деятельности;</li> <li>- аргументировано обсуждать и решать проблемы мировоззренческого, нравственного, общественного и личностного характера;</li> <li>- конструктивно взаимодействовать с окружающими с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции;</li> <li>- получать, обрабатывать и анализировать информацию, полученную из различных источников</li> <li>- преобразовывать историческую информацию в историческое знание,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- методами критики исторических источников и систематизации историко-культурной информации;</li> <li>- приемами критической оценки научной литературы;</li> <li>- навыками осуществления сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции.</li> </ul>

	<p>истории России и всеобщей истории;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– важнейшие достижения материальной и духовной культуры и системы ценностей, сформировавшиеся в ходе исторического развития;</li> </ul>	<p>осмысливать процессы, события и явления в России и мировом сообществе в их динамике и взаимосвязи, руководствуясь принципами научной объективности и историзма;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлять существенные черты исторических процессов, явлений и событий;</li> <li>– соотносить общие исторические процессы и отдельные факты;</li> <li>– формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным проблемам истории;</li> </ul>	
УК-6 Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение) Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы и способы самоорганизации как основы саморазвития;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- критично оценивать личностные ресурсы (включая временные) при проектировании и реализации траектории своего развития;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- приемами и техниками психической саморегуляции;</li> </ul>
УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правила техники безопасности;</li> <li>- теоретические основы жизнедеятельности в системе «человек – среда обитания»;</li> <li>- правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности;</li> <li>- основы физиологии человека, анатомо-физиологические последствия воздействия на человека травмирующих, вредных и поражающих факторов;</li> <li>- современный комплекс проблем безопасности человека; средства и методы повышения безопасности;</li> <li>- концепцию и стратегию национальной безопасности;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;</li> <li>- эффективно применять средства защиты от негативных воздействий;</li> <li>- планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим, навыками создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.</li> </ul>
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности работы с новыми технологиями и использования современного программного</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения технологических новаций и использования современного программного обеспечения в</li> </ul>

	обеспечения в сфере сервиса;	профессиональную сервисную деятельность;	сфере сервиса.
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.	- основные функции управления деятельностью предприятия сферы сервиса и его подразделений;	- осуществлять основные функции управления предприятием сферы сервиса и его подразделениями;	- навыками контроля деятельности предприятия сферы сервиса и его подразделений.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	- основные параметры оценки качества услуг;	- применять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами;	- навыками проектирования услуг в соответствии с требованиями к их качеству.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.	- основы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов;	- использовать основные методы продаж услуг, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий;	- навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.	- экономические понятия, основы анализа экономической деятельности и расчета экономической эффективности;	- принимать решения и обосновывать их необходимость и целесообразность для обеспечения экономической эффективности организаций при осуществлении профессиональной деятельности;	- навыками принятия решений, экономического обоснования их необходимости и целесообразности при осуществлении профессиональной деятельности.
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.	- нормативно-правовую документацию в сфере сервиса и приемы осуществления ее поиска;	- обоснованно применять нормативно-правовую документацию в сфере сервиса; соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг;	- навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями.
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.	- требования охраны труда и техники безопасности, основы безопасного обслуживания;	- применять требования охраны труда и техники безопасности, обеспечивать безопасное обслуживание потребителей;	- навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в сфере сервиса.
ПК-1 Способен к предоставлению услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов	- потребности человека, основы поведения потребителей, методы и инструменты предоставления услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей;	- проводить анализ потребностей, поведения потребителей, выбирать методы предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов;	- методами предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов;
ПК-5 Способен организовать работу исполнителей	- основы взаимодействия с персоналом, управления персоналом;	- проводить анализ и оценку организации труда персонала;	- навыками разработки мероприятий, направленных на повышение эффективности

			организации труда.
--	--	--	--------------------

### 3. Место практики в структуре образовательной программы

Преддипломная практика включена в обязательную часть Блока 2 Практика основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы «Сервис», очной формы обучения.

Практика опирается на результаты обучения, сформированные в рамках дисциплин учебного плана, изученных обучающимися ранее: «Экспертиза и диагностика объектов сервиса», «Правовое регулирование сервисной деятельности», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Документационное обеспечение профессиональной деятельности».

Результаты практики являются подготовкой бакалавров к профессиональной деятельности и основой для написания выпускной квалификационной работы.

### 4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность:

Номер семестра	Трудоемкость		Кол-во учебных недель	Форма промежуточной аттестации
	Зач. ед.	Количество часов (практическая подготовка)		
8	12	432	8	Зачет с оценкой

### 5. Содержание практики, формы отчетности по практике

№ п/п и название этапа	Сроки этапа	Содержание этапа	Текущая и промежуточная аттестация
1. Подготовительный этап: проведение установочной конференции	До выхода на практику	Распределение бакалавров по организациям сферы сервиса; знакомство с программой практики, с задачами и содержанием практики, проведение инструктажа по технике безопасности (ТБ)	Собеседование по итогам инструктажа по ТБ
2. Основной этап	1-2 дни практики	– выявление общих и специфических характеристик организаций сервиса; – ознакомление в установленном порядке с правилами охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующими в организациях; – ежедневное ведение студентами-практикантами дневника установленного образца по практике, включающего упорядоченные и обработанные данные, собранные во время практики; – знакомство студентов-практикантов с нормативно-	Дневник практики  Отчет о результатах прохождения практики

		правовой базой сферы сервиса, изучение основных нормативных российских законодательных актов, актов РФ, локальных актов; – изучение организации маркетинговой деятельности на конкретном предприятии сервиса; – выполнение индивидуальных заданий руководителя практики;	
3. <b>Подведение итогов практики:</b> проведение итоговой конференции	В течение месяца по окончании практики	- подведение итогов практики; - обсуждение и обмен мнениями.	Выступление на итоговой конференции  Зачет с оценкой

По итогам практики, обучающиеся составляют отчеты, защита отчета по практике проводится на итоговой конференции. Прилагается стандартный бланк отчета по практике. Методистами даются рекомендации по заполнению стандартного бланка и документов, входящих в состав отчета по практике. По окончании практики на основании выполненных заданий, бланка отчета по практике выставляется зачет с оценкой.

## **6. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся**

### **Организация и проведение аттестации обучающегося**

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у обучающегося компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволяют выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки обучающегося необходимо использовать как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

**Цель проведения аттестации** – проверка освоения образовательной программы при выполнении программы практики через сформированность образовательных результатов.

**Промежуточная аттестация** завершает прохождение практики; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений и навыков, формирование определенных компетенций.

№ п/п	<b>СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ,</b> используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Образовательные результаты практики
----------	---	--

1	<p><b>Оценочные средства для текущей аттестации</b></p> <p>ОС-1 Дневник практики ОС-2 Отчет о результатах прохождения практики</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности системного и критического мышления и демонстрировать готовность к нему;</li> <li>- логические формы и процедуры;</li> <li>- демонстрировать способность к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности;</li> <li>анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения;</li> <li>- анализировать ранее сложившиеся в науке способы оценки информации;</li> <li>- аргументировано формулировать собственное суждение и оценку информации;</li> <li>- навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений;</li> <li>- навыками определения практических последствий предложенного решения задачи;</li> </ul>
2	<p><b>Оценочные средства для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)</b></p> <p>ОС-3 Зачет в форме выступления на итоговой конференции</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основы целеполагания, определения взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели,</li> <li>- основные ресурсы для достижения поставленной цели</li> <li>- основные риски действующих правовых норм;</li> <li>- определять ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели,</li> <li>- оценивать вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач,</li> <li>- определять ожидаемые результаты решения поставленных задач;</li> <li>- способы осуществления социального взаимодействия;</li> <li>- реализовывать свою роль в команде, проявлять лидерские качества и умения;</li> <li>- навыками работы с институтами и организациями, а также способами эффективного речевого и социального взаимодействия;</li> <li>- основные нормы русского и иностранного(ых) языков в области устной и письменной речи;</li> <li>- основные различия лингвистических систем русского и иностранного(ых) языков;</li> <li>- основные особенности слушания, чтения, говорения и письма как видов речевой деятельности;</li> <li>основные модели речевого поведения;</li> <li>- основы речевых жанров, актуальных для учебно-научного общения;</li> <li>- сущность речевого воздействия, его виды, формы и средства;</li> <li>- основные средства создания верbalных и невербальных текстов в различных ситуациях личного и профессионально значимого общения;</li> <li>- реализовывать различные виды речевой деятельности в учебно-научном общении на русском и иностранном(ых) языках;</li> <li>- вести диалог на русском и иностранном(ых) языках;</li> <li>- осуществлять эффективную межличностную коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках;</li> <li>- создавать и редактировать тексты основных жанров деловой речи;</li> <li>- различными видами и приемами слушания, чтения, говорения и письма;</li> <li>- навыками коммуникации в иноязычной среде;</li> <li>- приемами создания устных и письменных текстов различных жанров в процессе учебно-научного общения;</li> <li>- мастерством публичных выступлений в учебно-научных ситуациях общения;</li> <li>- способами решения коммуникативных и речевых задач в конкретной ситуации общения;</li> <li>- техниками и приемами коммуникации в условиях межкультурного разнообразия;</li> <li>- языковыми средствами для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языках.</li> <li>- специфику философии как рациональной рефлексивной духовной деятельности;</li> <li>- основные философские идеи и категории в их историческом развитии и социально-культурном контексте;</li> <li>- проблематику основных разделов философского знания: онтологии, теории познания, социальной философии, философской антропологии, этики;</li> <li>- основные закономерности взаимодействия человека и общества;</li> <li>- движущие силы и основные закономерности историко-культурного развития человека и общества;</li> <li>- место человека в историческом процессе, политической организации общества;</li> <li>- основные методы исторического познания и теории, объясняющие</li> </ul>

	<p>исторический процесс;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные этапы и ключевые события истории России и всеобщей истории;</li> <li>– важнейшие достижения материальной и духовной культуры и системы ценностей, сформировавшиеся в ходе исторического развития;</li> <li>– анализировать социокультурные различия в современном мире, опираясь на знание мировой и отечественной истории, основных философских и этических учений;</li> <li>– применять философский понятийный аппарат и методы в профессиональной деятельности;</li> <li>– аргументировано обсуждать и решать проблемы мировоззренческого, нравственного, общественного и личностного характера;</li> <li>– конструктивно взаимодействовать с окружающими с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции;</li> <li>– получать, обрабатывать и анализировать информацию, полученную из различных источников</li> <li>– преобразовывать историческую информацию в историческое знание, осмысливать процессы, события и явления в России и мировом сообществе в их динамике и взаимосвязи, руководствуясь принципами научной объективности и историзма;</li> <li>– выявлять существенные черты исторических процессов, явлений и событий;</li> <li>– соотносить общие исторические процессы и отдельные факты;</li> <li>– формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным проблемам истории;</li> <li>– методами критики исторических источников и систематизации историко-культурной информации;</li> <li>– приемами критической оценки научной литературы;</li> <li>– навыками осуществления сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции.</li> </ul> <p>- принципы и способы самоорганизации как основы саморазвития;</p> <p>- критично оценивать личностные ресурсы (включая временные) при проектировании и реализации траектории своего развития;</p> <p>- приемами и техниками психической саморегуляции;</p> <p>- правила техники безопасности;</p> <p>- теоретические основы жизнедеятельности в системе «человек – среда обитания»;</p> <p>- правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности;</p> <p>- основы физиологии человека, анатомо-физиологические последствия воздействия на человека травмирующих, вредных и поражающих факторов;</p> <p>- современный комплекс проблем безопасности человека; средства и методы повышения безопасности;</p> <p>- концепцию и стратегию национальной безопасности;</p> <p>- создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;</p> <p>- эффективно применять средства защиты от негативных воздействий;</p> <p>- планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ;</p> <p>- навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим, навыками создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.</p> <p>- особенности работы с новыми технологиями и использования современного программного обеспечения в сфере сервиса;</p> <p>- осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность;</p> <p>- навыками применения технологических новаций и использования современного программного обеспечения в сфере сервиса.</p> <p>- основные функции управления деятельностью предприятия сферы сервиса и его подразделений;</p> <p>- осуществлять основные функции управления предприятием сферы сервиса и его подразделениями;</p> <p>- навыками контроля деятельности предприятия сферы сервиса и его подразделений.</p> <p>- основные параметры оценки качества услуг;</p> <p>- применять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами;</p> <p>- навыками проектирования услуг в соответствии с требованиями к их</p>
--	--

	<p>качеству.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов;</li> <li>- использовать основные методы продаж услуг, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий;</li> <li>- навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий.</li> <li>- экономические понятия, основы анализа экономической деятельности и расчета экономической эффективности;</li> <li>- принимать решения и обосновывать их необходимость и целесообразность для обеспечения экономической эффективности организаций при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками принятия решений, экономического обоснования их необходимости и целесообразности при осуществлении профессиональной деятельности.</li> <li>- нормативно-правовую документацию в сфере сервиса и приемы осуществления ее поиска;</li> <li>- обоснованно применять нормативно-правовую документацию в сфере сервиса; соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг;</li> <li>- навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями.</li> <li>- требования охраны труда и техники безопасности, основы безопасного обслуживания;</li> <li>- применять требования охраны труда и техники безопасности, обеспечивать безопасное обслуживание потребителей;</li> <li>- навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности в сфере сервиса.</li> <li>- потребности человека, основы поведения потребителей, методы и инструменты предоставления услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей;</li> <li>- проводить анализ потребностей, поведения потребителей, выбирать методы предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов;</li> <li>- методами предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов;</li> <li>- основы взаимодействия с персоналом, управления персоналом;</li> <li>- проводить анализ и оценку организации труда персонала;</li> <li>- навыками разработки мероприятий, направленных на повышение эффективности организации труда.</li> </ul>
--	--

### ***Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по практике***

Оценочными средствами текущего оценивания являются: дневник практики, включающий отчет о выполнении индивидуального задания, отчет о результатах прохождения практики. Контроль ведется регулярно в течение всей практики.

### ***ОС-1 Дневник практики (Приложение 1)***

В ходе практики каждый студент ведет дневник, в котором обязательно отражает проделанную работу в строгом соответствии с индивидуальным заданием прохождения практики, полученным от руководителя практики. По окончании практики дневник подписывается руководителем от принимающей организации.

### ***ОС-2 Отчет о результатах прохождения практики (Приложение 2)***

#### ***Требования к структуре и содержанию отчета***

По итогам практики оформляется письменный отчет, который составляется индивидуально на основе фактических данных, полученных студентом в ходе практики. К отчету прилагаются графики, таблицы, схемы, заполненные формы (бланки) документов.

Объем отчета должен составлять не менее 15 машинописных страниц формата А4 без оборота с полями. Сокращение слов, кроме общепринятых, не допускается.

Отчет о прохождении практики выполняется в печатном варианте и подшивается в папку типа «скоросшиватель». Текст должен быть отпечатан через 1,5 интервала шрифтом Times New Roman и размером 14 п. Текст на странице должен быть ограничен полями: левое - 30 мм, правое - 10 мм, верхнее и нижнее - 20 мм.

Рекомендуется следующий порядок размещения материала в отчете: титульный лист; данные о месте прохождения практики; краткий анализ результатов с учетом индивидуального задания; выводы, замечания и предложения.

Оформленный отчет представляется научному руководителю практики от университета для рецензирования.

Схемы, графики, рисунки формулы, исправление опечаток выполняются черными чернилами, тушью или пастой. Объем приложений не ограничен. Приложения к отчету нумеруются арабскими цифрами, каждое из них необходимо начинать с новой страницы словом «Приложение» с порядковым номером (без знака №) в правом верхнем углу. Приложение должно иметь тематический заголовок, отражающий его содержание.

Отчет составляется на протяжении всего периода практики. Количество документов не ограничивается, но должно по возможности полно отражать деятельность места практики.

Руководитель практики от кафедры назначает дату и время защиты отчетов о прохождении практики.

### ***Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по практике***

#### **ОС-3 Зачет в форме выступления на итоговой конференции**

##### **Критерии оценивания знаний обучающихся по практике**

№ п/п	Вид деятельности	Максимальное количество баллов по практике
1	Отчетная документация: - дневник практики, включающий отчет о выполнении индивидуального задания; - отчет о результатах прохождения практики.	984
2	Участие в итоговой конференции по практике	216
<b>ИТОГО:</b>	<b>Зачет с оценкой (12 зачетных единиц)</b>	<b>1200</b>

##### **Критерии оценивания работы обучающегося по итогам практики**

По итогам практики, трудоёмкость которой составляет 12 ЗЕ, обучающийся набирает определённое количество баллов, которое соответствует отметкам «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» согласно следующей таблице:

Количество баллов (12 ЗЕ)	Отметка
1081-1200	«отлично»
841-1080	«хорошо»
601-840	«удовлетворительно»
600 и менее	«неудовлетворительно»

**Для самостоятельной подготовки к практике рекомендуется использовать учебно-методические материалы:**

1. Щеглова А.Е. Научная организация труда студентов: [Текст]: учебно-методическое пособие / Щеглова А.Е. - Ульяновск: УлГПУ, 2013. - 62 с. - ISBN 978-5-86045-651-8.  
URL: [http://els.ulspu.ru/?song\\_lyric=%d0%bd%d0%b0%d1%83%d1%87%d0%bd%d0%b0%d1%8f-%d0%be%d1%80%d0%b3%d0%b0%d0%bd%d0%b8%d0%b7%d0%b0%d1%86%d0%b8%d1%8f-%d1%82%d1%80%d1%83%d0%b4%d0%b0-%d1%81%d1%82%d1%83%d0%b4%d0%b5%d0%bd%d1%82%d0%b0](http://els.ulspu.ru/?song_lyric=%d0%bd%d0%b0%d1%83%d1%87%d0%bd%d0%b0%d1%8f-%d0%be%d1%80%d0%b3%d0%b0%d0%bd%d0%b8%d0%b7%d0%b0%d1%86%d0%b8%d1%8f-%d1%82%d1%80%d1%83%d0%b4%d0%b0-%d1%81%d1%82%d1%83%d0%b4%d0%b5%d0%bd%d1%82%d0%b0)

## 7. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

### Рекомендуемая литература

#### Основная литература:

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4.

URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014846-5

URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007976>

#### Дополнительная литература:

3. Вылегжанина А.О. Деловые и научные презентации: учебное пособие. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 116 с. (Электронный ресурс. - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=446660>)

4. Кузнецов, Игорь Николаевич. Рефераты, курсовые и дипломные работы. Методика подготовки и оформления : Учебно-методическая литература / Игорь Николаевич ; Белорусский государственный университет. - 9. - Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 204 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-394-03673-6. <http://znanium.com/go.php?id=1093240>

#### Интернет-ресурсы:

1. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. <https://www.garant.ru> – Справочно-правовая система «Гарант»

## **ПРИЛОЖЕНИЯ**

*Образец дневника практики*

**Приложение 1**

Министерство просвещения Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Ульяновский государственный педагогический университет имени И.Н. Ульянова»

(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

**Факультет права, экономики и управления**

**Кафедра теоретических основ экономики и правоведения**

**ДНЕВНИК  
прохождения практики**

1. ФИО студента \_\_\_\_\_
2. Факультет экономики и управления курс \_\_\_ направление подготовки \_\_\_\_\_
3. Научный руководитель \_\_\_\_\_  
ФИО, контактный телефон
4. Руководитель практики от принимающей организации \_\_\_\_\_  
ФИО, контактный телефон
5. Место прохождения практики \_\_\_\_\_
6. Срок прохождения практики \_\_\_\_\_  
Календарный план прохождения практики:

Содержание выполненной работы	Отметка о выполнении руководителя от принимающей организации

Научный руководитель практики \_\_\_\_\_

подпись

дата

***Образец отчета о результатах прохождения практики Приложение 2***

Министерство просвещения Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Ульяновский государственный педагогический университет имени И.Н. Ульянова»  
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

**Факультет права, экономики и управления**  
**Кафедра теоретических основ экономики и правоведения**

**ОТЧЕТ**  
**о результатах прохождения практики**

студентом \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ формы обучения

---

ФИО

---

Научный руководитель практики

---

ФИО

Ульяновск 20\_\_ г.