

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВЕЛИКОЛУКСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ  
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе ВЛГАФК  
Е.Ю. Андриянова  
12.01.2021 г.

Кафедра гуманитарных и социально-экономических дисциплин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
образовательной программы по направлению подготовки  
43.03.01 Сервис  
по профилю подготовки - социально-культурный сервис  
квалификация - бакалавр

*Тип производственной практики* - сервисная практика  
*Способы проведения* – стационарная/выездная


Форма обучения очная

Автор-разработчик:


Смирнова Елена Юрьевна,  
кандидат педагогических наук, доцент  
кафедры гуманитарных и социально-экономических дисциплин

Великие Луки 2020

**И.о. Заведующего** кафедрой гуманитарных социально-экономических дисциплин  
**Степанов Артем Анатольевич**, кандидат экономических наук, доцент

 \_\_\_\_\_ (подпись)

**Заведующая библиотекой ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»:**  
**Орлова Виалетта Викторовна**

 \_\_\_\_\_ (подпись)

**Рецензенты:**

**Ершова Наталья Генриховна** - доктор педагогических наук, профессор кафедры иностранных языков ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»

**Никитин Максим Викторович**, генеральный директор: Общество с ограниченной ответственностью «Гостинично-Ресторанный Комплекс «Амарис» (ООО «ГРК «Амарис»).

## РЕЦЕНЗИЯ

**на фонд оценочных средств по производственной практике (сервисная практика) по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» (профиль - социально-культурный сервис) ФГБОУ ВО «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта»**

Представленный на рецензию фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы по производственной практике (тип: сервисная практика).

ФОС используется для проведения текущей и промежуточной аттестации и представляет собой совокупность материалов для установления уровня и качества достижения обучающимися результатов освоения программы практики: этапы формирования компетенций, показатели и критерии оценивания компетенций на этапе прохождения программы практики, перечень требований к дифференцируемому зачёту (6 семестр), требования к оформлению отчета по практике, перечень практических заданий, необходимых для демонстрации на дифференцированном зачёте соответствующих навыков/опыта деятельности и умений.

Задачами ФОС являются контроль и управление процессом приобретения обучающимися знаний, умений, навыков/опыта деятельности, то есть набора компетенций, заявленных в образовательной программе по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» по профилю подготовки - социально-культурный сервис квалификация – бакалавр.

Анализ ФОС показал, что контрольные вопросы, задания и иные материалы оценки результатов освоения программы практики разработаны на основе принципов оценивания: валидности, определённости, однозначности, надёжности; соответствуют требованиям к составу и связи оценочных средств, полноте по количественному составу оценочных средств и позволяют объективно оценить результаты обучения, уровни освоения компетенций.

Перечень вопросов к зачёту из 35 пунктов, а также 25 практических вопросов и заданий - четко сформулированы, содержат изученный материал и терминологию в соответствии с программой практики.

Все перечисленные элементы ФОС изложены в полном соответствии с программой практики и требованиями, предъявляемыми к составу и структуре ФОС.

Использование предложенных вариантов оценивания позволяет в полной мере продемонстрировать уровень приобретенных знаний, умений и навыков/опыта деятельности, а также объем фактически освоенного материала.

Таким образом, фонд оценочных средств по производственной практике (тип: организационно-управленческая) по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис», по профилю - социально-культурный сервис соответствует программе практики и может быть рекомендован к использованию в учебном процессе.

Рецензент \_\_\_\_\_ Никитин Максим Викторович Генеральный директор: Общество с ограниченной ответственностью «Гостинично-Ресторанный Комплекс «Амарис» (ООО «ГРК «Амарис»).



## РЕЦЕНЗИЯ

**на фонд оценочных средств по производственной практике (сервисная практика) по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис» (профиль - социально-культурный сервис) ФГБОУ ВО «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта»**

Фонд оценочных средств по производственной практике (сервисная практика) разработан для обеспечения выполнения требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования, к подготовке обучающихся направления 43.03.01 - «Сервис» (профиль - социально-культурный сервис). Рецензируемый фонд оценочных средств предназначен для методического обеспечения учебной работы и оценивания знаний, умений и навыков/опыта деятельности обучающихся четвертого курса, направленных на формирование системных знаний, позволяющих эффективно использовать практические навыки и технологии организации обслуживания на предприятиях сервиса.

Содержание представленного на рецензию фонда оценочных средств включает в себя достаточный перечень вопросов и заданий, позволяющих адекватно оценить уровень освоения соответствующих знаний умений и навыков/опыта деятельности, на основе представленных критериев оценки, а также программы практики.


Материально-техническое обеспечение практики соответствует основным требованиям, предъявляемым к его объему и качеству, образовательным технологиям, используемым при реализации образовательной программы.

Теоретические вопросы, практические задания, включенные в ФОС, максимально приближены к условиям профессиональной деятельности обучающегося и требованиям изложенным в программе практики.

Содержание представленных ФОС отражает оценку достижений запланированных результатов практики и уровня форсированности у обучающихся компетенций, заявленных в образовательной программе. ФОС в полном объеме соответствует:

- ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис», утвержденному приказом Минобрнауки России N 514 от 08.06.2017.

Рецензируемый фонд оценочных средств соответствует требованиям к документам подобного рода и может быть использован для обеспечения основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 - «Сервис».

Рецензент:  **Ершова Наталья Генриховна**, доктор педагогических наук, профессор кафедры иностранных языков ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ.....	6
2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	11
3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ.....	11
4. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	11
4.1. Виды работ и трудоемкость .....	11
4.2. Формы отчетности по практике.....	12
5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ .....	14
5.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе прохождения практики .....	14
5.2. Индикаторы достижения компетенций по уровню их сформированности .....	14
5.3. Соотношение индикаторов достижения со шкалой критериев их оценивания и уровнем их сформированности .....	14
5.4. Методические материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы практики .....	16
5.4.1. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (дифференцированный зачёт), оценивающих знания .....	16
5.4.2. Перечень вопросов/заданий для промежуточной аттестации (дифференцированный зачёт), оценивающих знания и умения .....	17
5.4.3. Перечень практических заданий (кейсов, ситуационных задач, другого) на дифференцированном зачёте, необходимых для оценки навыков и (или) опыта деятельности .....	18
5.5. Паспорт оценочных средств промежуточной аттестации.....	20
5.6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности при проведении промежуточной аттестации .....	22
6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	23
6.1. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....	23
6.1.1. Рекомендуемая литература (основная) .....	23
6.1.2. Рекомендуемая литература (дополнительная) .....	23
6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет» .....	25
6.3. Программное обеспечение .....	26
6.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы .....	26
6.4.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы, доступные в локальной сети.....	26
6.4.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы, доступные в сети «Интернет» (заключены договора с ФГБОУ ВО «ВЛГАФК») .....	26
6.4.3. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы сети «Интернет» свободного доступа .....	27
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ.....	27
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ.....	28
9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ .....	29
Приложение 1 Электронный образовательный ресурс.....	35
Приложение 2 Оформление титульного листа .....	38
Приложение 3 ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ .....	39
Приложение 4 ДНЕВНИК по учебной практике.....	40

## АННОТАЦИЯ

**1. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ**

Прохождение практики направлено на формирование следующих компетенций:

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-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке(ах).

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

ПК-1 Способен предоставлять услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса.

ПК-2. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

ПК-3. Способен проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса.

ПК-4. Способен осуществлять профессиональную деятельность в сфере социально-культурного сервиса с учётом региональной специфики.

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Код профессионального стандарта, код трудовой функции и наименование трудовой функции (при наличии), соотнесённые с профессиональным стандартом/профессиональными стандартами</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
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		<b>УК-2.1. Знает:</b> способы организации и планирования деятельности предприятий сервиса, для анализа имеющихся ресурсов и ограничений.
		<b>УК-2.2. Умеет:</b> определять оптимальные способы организации и планирования деятельности предприятий сервиса, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
		<b>УК-2.3. Имеет навыки и/или опыт деятельности:</b> выбора оптимальных способов организации и планирования деятельности

		предприятий сервиса, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		<b>УК-3.1. Знает:</b> особенности социального взаимодействия, сотрудничества, командной работы для достижения поставленной цели, при организации и планировании деятельности предприятий сервиса.
		<b>УК 3.2. Умеет:</b> использовать особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывать их в своей деятельности при организации и планировании деятельности предприятий сервиса.
		<b>УК – 3.3. Имеет навыки и/или опыт деятельности:</b> организации и планирования деятельности предприятий сервиса для достижения заданного результата.
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		<b>УК-4.1. Знает:</b> - стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами; - особенности диалогического общения для сотрудничества в академической коммуникации общения; - информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных рекламных и коммуникативных задач.
		<b>УК-4.2. Умеет:</b> - демонстрировать интегративные умения использовать рекламные и PR технологии для налаживания сотрудничества: -внимательно слушая и пытаясь понять суть идей



		<p>других, даже если они противоречат собственным воззрениям;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы;</li> <li>- критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других;</li> </ul> <p>адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</p> <p><b>УК-4.3. Имеет навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать на государственном языке Российской Федерации коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами;</li> <li>- использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных рекламных и коммуникативных задач;</li> <li>- на государственном языке Российской Федерации вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном языке.</li> </ul>
<p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>		<p><b>УК-5.1. Знает:</b></p> <p>Необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p><b>УК-5.2. Умеет:</b></p> <p>недискриминационной и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и</p>



		<p>усиления социальной интеграции.</p> <p><b>УК-5.3. Имеет навыки и/или опыт деятельности:</b> уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p>
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности		<p><b>УК-7.1. Знает:</b> основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.</p>
		<p><b>УК-7.2. Умеет:</b> использовать основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.</p>
		<p><b>УК-7.3. Имеет навыки и/или опыт деятельности:</b> поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдения нормы здорового образа жизни.</p>
ПК-1. Способен		<b>ПК-1.1. Знает:</b>

<p>предоставлять услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса</p>		<p>-общие технологии предоставления услуг в сервисной деятельности;</p> <p>- процесс предоставления услуги в рамках согласованных условий.</p> <p><b>ПК-1.2. Умеет:</b></p> <p>- анализировать рабочие процессы предоставления услуг в сервисной деятельности, конструктивные решения объектов сервиса.</p> <p><b>ПК-1.3. Имеет навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <p>- владения технологией предоставления услуг в сервисной деятельности;</p> <p>- организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий.</p>
<p>ПК-2. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>		<p><b>ПК-2.1. Знает:</b></p> <p>клиентоориентированные технологии применяемые в сервисной деятельности.</p> <p><b>ПК-2.2. Умеет:</b></p> <p>применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.</p> <p><b>ПК-2.3. Имеет навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <p>- участия в разработке системы клиентских отношений;</p> <p>- совершенствования системы клиентских отношений.</p>
<p>ПК-3. Способен проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса</p>		<p><b>ПК-3.1. Знает:</b></p> <p>основные методики экспертизы объектов сервиса.</p> <p><b>ПК-3.2. Умеет:</b></p> <p>использовать методы диагностики для конкретных объектов сервиса.</p> <p><b>ПК-3.3. Имеет навыки и/или опыт деятельности:</b></p> <p>подбора методов устранения выявленных неисправностей объектов сервиса.</p>
<p>ПК-4. Способен осуществлять профессиональную деятельность в сфере</p>		<p><b>ПК-4.1. Знает:</b></p> <p>региональную специфику и особенности развития сферы социально-культурного</p>

социально-культурного сервиса с учётом региональной специфики		сервиса в процессе осуществления профессиональной деятельности.
		<b>ПК-4.2. Умеет:</b> применять методы и технологии разработки услуг в сфере социально-культурного сервиса с учетом региональной специфики.
		<b>ПК-4.3. Имеет навыки и/или опыт деятельности:</b> предоставления услуг в сфере социально-культурного сервиса с учетом региональной специфики при тесном взаимодействии с потребителями, сервисными организациями и органами власти.

## 2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Сервисная практика относится к части Блока 2, формируемой участниками образовательных отношений *Б2.В.П2* - производственная практика. В соответствии с учебным планом практика проводится на 3 курсе при обучении на очной форме. Вид промежуточной аттестации: дифференцированный зачет.

Практика может быть частично или полностью реализована с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Промежуточная аттестация также может быть реализована с применением дистанционных образовательных технологий (приложение 1).

## 3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ

Объём практики – 3 зачетные единицы (108 часов), продолжительность 2 недели.

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

### 4.1. Виды работ и трудоемкость

№ п/п	Разделы и виды работ	Всего часов	Виды работ и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля	Этапы
			Наблюдение, изучение, анализ	Практическая работа	Самостоятельная работа/работа с документами		
	<b>3 курс</b>	<b>108</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>63</b>		Неделя

1	Участие в установочной конференции (ознакомление с целью, задачами, содержанием практики).					Запись в дневнике практиканта	
2	Ознакомление с организацией и технологией обслуживания потребителей	15	5	-	10	Запись в дневнике практиканта	1
3	Состав работ относящихся к основной службе предприятия	15	5	-	10	Запись в дневнике практиканта	1
4	Технология предоставления дополнительных услуг	15	5	-	10	Запись в дневнике практиканта	2
5	Организация работы персонала	15	10	5	-	Запись в дневнике практиканта	1
6	Технологический процесс по основной и сопутствующим услугам	15	10	-	5	Запись в дневнике практиканта	1,2
7	Организация обслуживания клиентов	15	5	-	10	Запись в дневнике практиканта	2
8	Обобщение материала по практике	18	-	-	18	Оценка содержания отчета	1, 2
<b>Итого:</b>		<b>108</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>63</b>		
<b>Зачётные единицы</b>		<b>3</b>					

#### 4.2. Формы отчетности по практике

По итогам практики обучающийся должен подготовить отчет. Над отчетом студент должен работать систематически весь период прохождения практики. В отчете должно быть подробно изложено содержание деятельности студента, указаны книги, пособия, документы, которые использовались в ходе практики. При подготовке отчета необходимо учитывать, что в нем должна фигурировать не первичная, а обработанная и проанализированная информация в виде таблиц, графиков, рисунков, схем и т.д. с соответствующими ссылками и комментариями, которые составляют практическую базу для разработки подходов к решению проблемы, определенной как приоритетная для организации.

Отчет о практике подписывается в организации, заверяется руководителем предприятия или руководителем практики, печатью организации (на титульном листе отчета), а затем представляется на кафедру до даты официального зачета по практике:

Вместе с отчетом сдаются:

- дневник прохождения практики, заверенный руководителем практики;
- характеристика производственной и общественной деятельности студента, подписанная руководителем организации и/или руководителем практики, и также заверенная печатью предприятия (Приложение Б);

Перечисленные материалы и документы, за исключением направления (договора) на прохождение практики, подшиваются в папку, каждый документ отделяется стикером. Отсутствие данных документов является основанием для недопущения студента к сдаче зачета по практике. В отчете о прохождении практики должны быть отражены все элементы программы практики. Отчет имеет следующую структуру:

Введение

Основная часть. (Разделы см. п.4.1.)

Выводы

Список литературы

Приложения

Документы организации, полученные студентом в период прохождения практики не должны содержать сведений, составляющих государственную, служебную, коммерческую, личную тайну, а также иные сведения, не относящиеся к предмету изучения и не входящие в программу практики студентов. В приложениях к отчету могут включаться копии документов, фотографии и другие материалы. Приложения нумеруются буквами (кириллица).

На последней странице заключения после текста через 2 интервала ставится подпись студента и дата написания отчета о практике. Отчет пишется на лицевой стороне стандартных листов бумаги формата А4 с полями: слева 30 мм, сверху и снизу – 20 мм, справа – 10 мм. Шрифт 14 Times New Roman. Форматирование «по ширине». Абзацный отступ 1,25 см. Нумерация страниц вверху по центру цифрами. Расстановка переносов «автоматическая». Текст отчета по производственной практике оформляется в соответствии с основными требованиями кафедры к оформлению письменных работ, выполненный отчет не должен копировать письменные работы других студентов. В этом случае отчет по производственной практике расценивается как выполненный неудовлетворительно, объем работы – от 30 до 40 страниц (без приложений).

Отчет должен быть аккуратно оформлен, иметь титульный лист (приложение А), содержание. После проверки отчет защищается. Студент, не сдавший отчета или получивший неудовлетворительную оценку направляется на повторную сдачу зачета по практике с учетом доработки отчета на основе замечаний руководителя практики от академии.

**Дневник практики** является основным отчетным документом, характеризующим и подтверждающим прохождение студентом практики, в котором отражается его текущая работа в процессе практики (см. приложение В):

Конец аннотации

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### 5.1. Показатели и критерии оценивания компетенций на этапе прохождения практики

Таблица раздела 1 «РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ» демонстрирует взаимосвязь педагогического контроля с соотнесенными с основной профессиональной образовательной программой и профессиональными стандартами. В ней определены трудовые функции профессиональных стандартов, выполнение которых обеспечивает формирование соответствующих компетенций в рамках конкретного вида практики.

### 5.2. Индикаторы достижения компетенций по уровню их сформированности

Индикаторы достижения	Критерий оценивания	Шкала оценивания	Уровень сформированной компетенции
Знает (соответствует таблице раздела 1)	Знает	отлично	высокий
		хорошо	повышенный
		удовлетворительно	пороговый
	Не знает	неудовлетворительно	недостаточный
Умеет (соответствует таблице раздела 1)	Умеет	отлично	высокий
		хорошо	повышенный
		удовлетворительно	пороговый
	Не умеет	неудовлетворительно	недостаточный
Имеет опыт/владеет (соответствует таблице раздела 1)	Имеет опыт/владеет	отлично	высокий
		хорошо	повышенный
		удовлетворительно	пороговый
	Не владеет	неудовлетворительно	недостаточный

### 5.3. Соотношение индикаторов достижения со шкалой критериев их оценивания и уровнем их сформированности

Индикаторы достижения	Критерий оценивания	Уровень сформированной компетенции
Знает (соответствует таблице раздела 1)	Показывает полные и глубокие знания, логично и аргументировано отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные, показывает высокий уровень теоретических знаний	высокий

Индикаторы достижения	Критерий оценивания	Уровень сформированной компетенции
	Показывает глубокие знания, грамотно излагает ответ, достаточно полно отвечает на все вопросы, в том числе дополнительные, в то же время при ответе допускает несущественные ошибки	повышенный
	Показывает достаточные, но не глубокие знания, при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуются уточняющие вопросы	пороговый
	Показывает недостаточные знания, не способен аргументированно и последовательно излагать материал, допускает грубые ошибки, неправильно отвечает на дополнительные вопросы или затрудняется с ответом	недостаточный
Умеет (соответствует таблице раздела 1)	Умеет применять полученные знания для решения конкретных практических задач, способен предложить альтернативные решения анализируемых проблем, формулировать выводы	высокий
	Умеет применять полученные знания для решения конкретных практических задач, способен формулировать выводы, но не может предложить альтернативные решения анализируемых проблем	повышенный
	При решении конкретных практических задач возникают затруднения	пороговый
	Не может решить практические задачи	недостаточный
Имеет опыт/владеет (соответствует таблице раздела 1)	Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, способен оценить результат своей деятельности	высокий
	Владеет навыками, необходимыми для профессиональной деятельности, затрудняется оценить результат своей деятельности	повышенный
	Демонстрирует слабые навыки, необходимые для профессиональной деятельности	пороговый
	Отсутствие навыков или неспособность их продемонстрировать	недостаточный



#### **5.4. Методические материалы для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих формирование компетенций в процессе освоения образовательной программы практики**

##### **5.4.1. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (дифференцированный зачёт), оценивающих знания**

1. Особенности продукта и процессов производства в сфере сервиса и туризма.
2. Особенности систем организации фирм в сфере сервиса.
3. Специфика менеджмента в сфере сервиса и туризма.
4. Организация работы по управлению компанией.
5. Функциональная структура туристического предприятия.
6. Проектирование организационных структур предприятий сервиса и туризма.
7. Особенности туризма как объекта управления. Организация управления туристическим комплексом в России.
8. Особенности сферы услуг. Виды и классификация услуг.
9. Составляющие социально-культурного сервиса и туризма.
10. Особенности и принципы менеджмента в сфере услуг.
11. Концепция сервисного менеджмента.
12. Понятие и структура информационных технологий социально-культурного сервиса и туризма.
13. Специализированное программное обеспечение сферы сервиса и туризма.
14. Программные средства автоматизации туроператоров.
15. Программные средства автоматизации авиаагентств.
16. Программные комплексы автоматизации гостиницы.
17. Автоматизированные системы управления рестораном.
18. Программные средства автоматизации индустрии развлечений.
19. Организационное обеспечение финансовой деятельности предприятия.
20. Туризм и обслуживающие туристские организации.
21. Управление инвестициями. Виды инвестиций, их классификация. Функции инвестиционного менеджмента.
22. Общая система управления предприятием и кадровая служба. Разработка кадровой политики.
23. Создание служб управления качеством в социально-культурном сервисе и туризме.
24. Понятие и сущность антикризисного управления предприятием сервиса. Разработка антикризисной политики.
25. Основные этапы разработки политики управления качеством в туристическом бизнесе.
26. Договоры, соглашения и иные нормативные акты, регулирующие международные связи в сфере сервиса и туризма.
27. Какие сферы общественных отношений обслуживает официально-деловой стиль? Что можно считать доминантой официально-делового стиля?
28. Принятие решений - функция органов управления компании.
29. Работа менеджера, качества менеджера.
30. Модель современного менеджера.
31. Содержание работы руководителя.
32. Методы и стили управления.
33. Классификация стилей руководства. Их сравнительная характеристика.
34. Управление конфликтами и стрессами.
35. Типология конфликтов.
36. Основные причины и методы преодоления конфликтов с туристами.
37. Методы предотвращения и преодоления конфликтов с туристами.
38. Правила поведения в конфликтных ситуациях.

39. Особенности управление конфликтами на предприятиях сферы сервиса.
40. Этика взаимоотношений сотрудников и руководителя в трудовом коллективе.
41. Этика служебных отношений в трудовом коллективе.
42. Виды речевого воздействия и специфические требования этики и этикета, предъявляемые к определённым формам делового общения.
43. Место и значение музыкально-ритмического воспитания в системе физического воспитания.
44. Техники, позволяющие услышать и понять клиента.
45. Техника формулирования вопросов.
46. Влияние референтных групп на потребительское поведение,
47. Персональное влияние в поведении потребителей.
48. Восприятие как внутренний фактор поведения потребителей.
49. Основные характеристики обучения потребителей.
50. Теории мотивации и их значение для управления поведением потребителя.
51. Взаимосвязь компонентов отношений потребителя к услуге (продукту).
52. Возможности информационного обеспечения бизнес-планирования с помощью компьютерных баз данных и Интернет-ресурсов.
53. Определение общего плана и объема работ по разработке конкретного бизнес-плана.
54. Формирование сетевого структурного плана работ по разработке бизнес-плана.
55. Описание продукта, услуги: назначение, основные характеристики, конкурентные преимущества, слабые стороны.
56. Планирование жизненного цикла продукта, услуги: оценка стадий и перспектив жизненного цикла, возможности модификации, временные оценки будущих эволюций продукта.
57. Анализ маркетинговых возможностей и разработка маркетинговой стратегии при формировании турпродукта.
58. Выбор времени и места проведения мероприятий по стимулированию сбыта.
59. Процесс обслуживания потребителей.
60. Система предоставления услуг.

#### **5.4.2. Перечень вопросов/заданий для промежуточной аттестации (дифференцированный зачёт), оценивающих знания и умения**

1. Приведите примеры двух типов точности, которые характерны для языка документов.
2. Обоснуйте почему устная речь не может отвечать требованиям, предъявляемым к языку документов?
3. Перечислите основные черты официально-делового стиля.
4. Охарактеризуйте основные жанры официально-делового стиля, которыми должен владеть менеджер.
5. Приведите примеры этикетных отношений между мужчинами и женщинами в трудовом коллективе.
6. Основы этикетной культуры проведения презентаций.
7. Понятие «коммуникативный барьер» и пути его преодоления.
8. Манипуляции в общении. Правила нейтрализации манипуляций.
9. Правила этикета при общении по электронной почте.
10. «Золотые» правила пользования мобильной связью.
11. Методы достижения результативности дистанционного общения в рамках делового этикета.
12. Постановка цели и подготовка к переговорам. Личные качества успешного переговорщика.
13. Стратегии переговоров и их выбор.
14. Правила конструктивного общения на переговорах.

15. Основные правила завершения переговоров.
16. Система управления временем.
17. Технологии и методы управления временем.
18. Подбор персонала и оценка при отборе кандидатов на должность специалиста по продаже.
19. Мотивация и стимулирование специалиста по продажам.
20. Оценка эффективности деятельности специалиста по продажам.
21. Сформулируйте собственный взгляд на состояние этической и этикетной культуры сотрудников сферы социально-культурного сервиса современного российского общества.
22. Сформулируйте личные качества успешного переговорщика.
23. Представьте стратегии переговоров и их выбор.
24. Опишите правила конструктивного общения на переговорах.
25. Раскройте основные правила завершения переговоров.
26. Система управления временем.
27. Раскройте технологии и методы управления временем.
28. Как осуществляется подбор персонала и оценка при отборе кандидатов на должность специалиста по продаже.
29. Какие методы мотивация и стимулирование специалиста по продажам существуют.
30. По каким параметрам можно оценить эффективность деятельности специалиста по продажам.
31. В чем заключается оценка и выбор потребительских альтернатив?
32. Обозначьте правила потребительских решений.
33. Опишите типы закупочных ситуаций.
34. Представьте процесс организационной закупки.
35. Составление карты сильных и слабых сторон планируемой услуги.
36. Оцените конкурентоспособность услуги (продукта).
37. Проанализируйте рынок проектируемой услуги (продукта).
38. Оцените емкость рынка, степень его насыщенности, тенденций изменения основных параметров рынка.
39. Продемонстрируйте приемы активного слушания.
40. Привести примеры метафор и поговорок используемых для преодоления стандартных возражений клиента.
41. Выделить специфику технологий персональных продаж исходя из типа восприятия информации на основе формулировки коммерческого предложения.
42. Составьте план коммерческой презентации продукта по выбору преподавателя.
43. Продемонстрируйте допустимые и не допустимые жесты в процессе персональных продаж.
44. Охарактеризуйте основные стратегии переговоров.
45. Продемонстрируйте метод Коломбо для сохранения контакта с клиентом.
46. Сформулируйте план карьеры в сфере продаж.
47. Опишите свой день используя метод «пяти пальцев».
48. Опишите этапы подготовки к встрече с клиентом.
49. Подготовьте сценарий стандартного холодного звонка.

**5.4.3. Перечень практических заданий (кейсов, ситуационных задач, другого) на дифференцированном зачёте, необходимых для оценки навыков и (или) опыта деятельности**

1. Продемонстрируйте приемы активного слушания.
2. Привести примеры метафор и поговорок используемых для преодоления стандартных возражений клиента.

3. Выделить специфику технологий персональных продаж исходя из типа восприятия информации на основе формулировки коммерческого предложения.
4. Приведите примеры обоснования цены.
5. Составьте план коммерческой презентации продукта по выбору преподавателя.
6. Продемонстрируйте допустимые и не допустимые жесты в процессе персональных продаж.
7. Охарактеризуйте основные стратегии переговоров.
8. Продемонстрируйте метод Коломбо для сохранения контакта с клиентом.
9. Сформулируйте план карьеры в сфере продаж.
10. Опишите свой день используя метод «пяти пальцев»
11. Опишите этапы подготовки к встрече с клиентом.
12. Подготовьте сценарий стандартного холодного звонка.
13. Предложить методы оценки клиентских запросов, потребностей. Используйте анализ неудобств для того, чтобы сделать времяпрепровождение людей приятным, а их опыт исключительно позитивным.
14. Предложить комплекс методов, который может использовать ваша команда, чтобы получить ценную информацию об опыте покупателя сервисных услуг.
15. Предложить комплекс мероприятий для успешной работы сервиса. Что поможет вам понять, что не так с вашим сервисом.
16. Предложить методы в решении указанной проблемы компании (вне зависимости от того, чем она занимается и какие услуги оказывает).
17. Предложить руководству свои рекомендации, как повысить конверсию своего сайта.
18. Разработать перечень вопросов, чтобы понять мотивы клиентов, увидеть возможности для улучшения клиентского сервиса.
19. Предложить перечень сопутствующих услуг для клиентов парикмахерской.
20. Являетесь клиентом сервисной организации войдите в образ вашего клиента и попробуйте сделать то, что придется делать вашим клиентам (найдите информацию на сайте, закажите товар, установите и включите устройство); Найдите слабые места и измените их.
21. Проанализируйте клиентов и опишите их (физические характеристики, образ жизни, мотивация, жизненная ситуация и т.д.).
22. Какие мероприятия Вы можете предложить для улучшения обслуживания клиентов с ярко выраженными особенностями.
23. Предложите совершенствование системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
24. Бизнес - планирование в сфере сервиса будет действенным только в том случае, если оно будет отвечать следующим требованиям. Перечислить их.
25. Напишите три экономических и три социальных эффекта сервиса для процесса бизнес-планирования при осуществлении предпринимательской деятельности в сфере услуг.
26. Перечислить, какие организационно-правовые формы предпринимательства закреплены в российском законодательстве, которые возможны для создания бизнеса.
27. Объяснить, что означает термин «социальное партнерство» и перечислить, какие стороны представляет социальное партнерство в сфере сервиса?
28. Обоснуйте схему описания и общую характеристику бизнеса в бизнес-плане.
29. Объясните и подтвердите необходимость получения лицензии в сфере услуг для планируемого бизнеса.
30. Разработайте план маркетинговых исследований, методы их проведения для хозяйствующего субъекта сферы сервиса в целях изучения и анализа информации для использования

### 5.5. Паспорт оценочных средств промежуточной аттестации

<b>№ п/п</b>	<b>Виды учебной работы в период практики</b>	<b>Код контролируемых компетенций</b>	<b>Номер вопроса для контроля знаний</b>	<b>Номер вопроса/задания для контроля знаний и умений</b>	<b>Номер практического задания для контроля сформированности навыков и (или) опыта деятельности</b>
1	Участие в установочной конференции (ознакомление с целью, задачами, содержанием практики).	УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-7, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4.	1-26; 27; 28-39; 40-42; 43; 44,45; 46-51; 52-56; 57-60,		
2	Ознакомление с организацией и технологией обслуживания потребителей	УК-4, УК-5, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4.	27; 40-42; 43; 44,45; 46-51; 52-56; 57-60.	1-4; 5-11; 12-21; 22-30; 31-34; 35-38.	1-12; 13-23; 24-30.
3	Состав работ относящихся к основной службе предприятия	УК-2, УК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4.	1-26; 46-51; 52-56; 57-60.	12-21; 22-30; 31-34; 35-38.	1-12; 13-23; 24-30.
4	Технология предоставления дополнительных услуг	УК-2, УК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4.	1-26; 46-51; 52-56; 57-60.	12-21; 22-30; 31-34; 35-38.	1-12; 13-23; 24-30.
5	Организация работы персонала	УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ПК-2, ПК-3, ПК-4	1-26; 27; 28-39; 46-51; 52-56; 57-60.	1-4; 5-11; 12-21; 22-30; 31-34; 35-38.	1-12; 13-23; 24-30.
6	Технологический процесс по основной и	УК-2, УК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-3,	1-26; 46-51; 52-56; 57-60.	12-21; 22-30; 31-34; 35-38.	1-12; 13-23; 24-30.

	сопутствующим услугам	ПК-4.			
7	Организация обслуживания клиентов	УК-2, ПК-1, ПК-2.	1-26; 44,45; 46-51.	12-21; 22-30.	1-12; 13-23; 24-30.
8	Обобщение материала по практике	УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, ПК-2, ПК-3, ПК-4	1-26; 27; 28-39; 46-51; 52-56; 57-60.	1-4; 5-11; 12-21; 22-30; 31-34; 35-38; 39-49.	1-12; 13-23; 24-30.

### **5.6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности при проведении промежуточной аттестации**

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, подробно описаны в Положении о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ФГБОУ ВО «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта» (принято решением учёного совета ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» 29 октября 2019 года, протокол № 03, введено в действие приказом ректора ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» № 219 от 29 октября 2019 года).

#### **Критерии оценивания ответа обучающегося на дифференцированном зачете**

Оценка «отлично»	Обучающийся обнаруживает всесторонние осознанные систематические знания учебного материала и умение ими самостоятельно пользоваться; материал излагает профессиональным языком с использованием соответствующей системы понятий и терминов; проявляет творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании знаний; понимает взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии; владеет на высоком уровне навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач. Уровень сформированности компетенций – высокий
Оценка «хорошо»	Обучающийся обнаруживает полные знания учебного материала; освоил основные термины, понятия, закономерности, но при этом допускает отдельные неточности в формулировке понятий и/или интерпретации примеров из образовательной практики, которые он исправляет самостоятельно при указании преподавателя на неточности; владеет на хорошем уровне навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач. Уровень сформированности компетенций – не ниже повышенного
Оценка «удовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает знание большей части основного учебного материала в объёме, необходимом для дальнейшего обучения и предстоящей работы по профессии, но допускает неточности при ответе и/или интерпретации примеров из образовательной практики,



	которые исправляет после пояснений, данных преподавателем. При изложении материала встречаются терминологические некорректности. Владеет на пороговом уровне навыками применения полученных знаний и умений при решении профессиональных задач. Уровень сформированности компетенций – не ниже порогового
Оценка «неудовлетворительно»	Обучающийся имеет существенные пробелы в теоретических знаниях, допускает принципиальные ошибки при выполнении заданий, не способен решать профессиональные задачи. Уровень сформированности компетенций – недостаточный

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

#### 6.1.1. Рекомендуемая литература (основная)

1. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учеб. пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. - 5-е изд., стереотип. - М. : КНОРУС, 2015. - 200 с.
2. Волков, П.А. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / П.А. Волков, К.С. Захаров. - Электрон. дан. - СПб. : НГУФК им. П.Ф. Лесгафта, 2017. - Режим доступа: локальная сеть библиотеки
3. Овчаров, А.О. Экономика туристских предприятий : учеб. пособие / А.О. Овчаров. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 176 с.
4. Гукова, О.Н. Основы предпринимательской деятельности в сфере сервиса (хозяйственные и правовые аспекты) : учеб. пособие / О.Н. Гукова, Е.Н. Ястребова. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 176 с. - (Высш. образование; Бакалавриат) .
5. Советов, В.М. Основы функционирования систем сервиса : учеб. пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М. : Альфа-М; ИНФРА-М, 2014. - 624 с. - (Бакалавриат) .

#### 6.1.2. Рекомендуемая литература (дополнительная)

1. ГОСТ 7.82 – 2001. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления // <http://www.consultant.ru>
2. ГОСТ 7.1–2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления // <http://www.consultant.ru>
3. ГОСТ 7.60 – 2003. Издания. Основные виды. Термины и определения // <http://www.consultant.ru>
4. ГОСТ Р 7.05–2008. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления // <http://www.consultant.ru>

5. Авдеева Н.В., Никулина О.В., Сологубов А.М. Система «Антиплагиат.РГБ» и недобросовестные авторы диссертаций: кто победит? // Научная периодика: проблемы и решения. 2012. № 5 (11). С. 11–16.
6. Алгазина Н.В. Подготовка и защита выпускной квалификационной работы магистра (магистерской диссертации) [Электронный ресурс]: учебнометодическое пособие/ Алгазина Н.В., Прудовская О.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2015.— 103 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32790>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
7. Анущенко К.А. Финансово-экономический анализ. 2-е изд. [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Анущенко К.А., Анущенко В.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 256 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5990>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
8. Баранов, А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; ред. Е.И. Богданов. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 384 с. - (Высш. образование).
9. Безрутенко, Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие / Ю.В. Безрутенко. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2016. - 232 с.
10. Волкова, В. Н. Теория систем и системный анализ: Углубленный курс. Учебник для бакалавров [Текст]: учебник для вузов по направлению 010502 (351400) "Прикл. информатика" / В. Н. Волкова, А. А. Денисов. –М.: Юрайт, 2013, –616 с.
11. Воробьева Е.В. Педагогическая практика студентов по физическому воспитанию в общеобразовательных учреждениях [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Воробьева Е.В., Григорьев А.А.— Электрон. текстовые данные.— Иркутск: Иркутский филиал Российского государственного университета физической культуры, спорта, молодежи и туризма, 2010.— 174 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15700>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
12. Гостиничный менеджмент : учеб.пособие / ред. Н.А. Зайцева. - М. : ИНФРА-М; Альфа-М, 2015. - 352 с. - (Сер. Бакалавриат).
13. Губина, Е.М. Основы экономики в сфере туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е.М. Губина, Ю.А. Орлова. - Электрон. поисковая прогр. - Волгоград : ВГАФК, 2013. - Режим доступа: <http://rucont.ru>. - Загл. с экрана.
14. Дайнека, А.В. Управление человеческими ресурсами : учеб. для бакалавров / А.В. Дайнека, В.А. Беспалко. - М. : Дашков и К, 2013. - 392 с.
15. Даутова О.Б. Организация самостоятельной работы студентов высшей школы [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для преподавателей высшей школы/ Даутова О.Б.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена, 2011.— 110 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/20776>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
16. Деловое общение : учеб. пособие / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. - 5-изд. - М. : Дашков и К, 2012. - 528 с.
17. Диянова, С.Н. Маркетинг сферы услуг : учеб. пособие / С.Н. Диянова, А.Э. Штезель. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 192 с.
18. Довгяло В.К. Европейская система образования и Болонский процесс [Электронный ресурс]: учебное пособие. Направление подготовки 050100 – «Педагогическое образование». Профиль подготовки – «Право». Квалификация (степень) выпускника – бакалавр. Форма обучения – очная и заочная/ Довгяло В.К.— Электрон. текстовые данные.— Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2012.— 157 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32037>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
19. Долгоруков А. Метод case-study как современная технология профессионально-ориентированного обучения // Источник: [www.vshu.ru/lections.php?tab\\_id=3&a=info&id=2600](http://www.vshu.ru/lections.php?tab_id=3&a=info&id=2600)

20. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сфере услуг : туризм и гостиничное дело : учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / Н.А. Зайцева. - М. : Академия, 2013. - 288 с. - (Высш. проф. образование; Бакалавриат) .
21. Колесникова Н. И. От конспекта к диссертации: Учебное пособие по развитию навыков письменной речи. – изд. 6. – М.: Флинта: Наука, 2011. – 288 с.
22. Кузнецов И.Н. Основы научных исследований [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Кузнецов И.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2013.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10947>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
23. Культура устной и письменной речи делового человека. Справочник-практикум. – М.: Флинта, Наука, 2009. – 320 с.
24. Максимова , Л.В. Управление персоналом: основы теории и деловой практикум : учеб. пособие / Л.В. Максимова. - М. : Альфа-М; ИНФРАМ, 2012. - 256 с.
25. Менеджмент: выпускная квалификационная работа бакалавра: Учебное пособие / Под общ. ред. д-ра эк. наук, профессора С. Д. Резника. – 2-е издание. – М., 2011. – 192 с.
26. Метельков А. Многокритериальная оптимизация планов по достижению целей организации / Метельков Александр, Цветкова Юлия, Чеботарев Алексей //Проблемы теории и практики управления. – 2008. –№3.
27. Методы исследований в менеджменте: курс лекций / Я.Д. Гельруд. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2014. – 282 с.
28. Организация досуговых мероприятий : учебник для студентов / ред. Б.В. Куприянов. - М. : Академия, 2014. - 288 с. - (Профессиональное образование).
29. Организация самостоятельной работы студентов: методические рекомендации для преподавателей и студентов очной и заочной форм обучения. \ Коллектив авторов. – Великие Луки, 2012. 156 с.
30. Основы научной работы и методология диссертационного исследования [Электронный ресурс]: монография/ Г.И. Андрев [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2012.— 296 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12439>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
31. Резник, Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 202 с. - (Высш. образование; Бакалавриат).
32. Управление персоналом : энциклопедия / ред. А.Я. Кибанов. - М. : ИНФРА-М, 2009. - 554 с.
33. Хожемпо В.В. Азбука научно-исследовательской работы студента [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Хожемпо В.В., Тарасов К.С., Пухляк М.Е.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский университет дружбы народов, 2010.— 108 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/11552>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю Теория и практика физической культуры.

## **6.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет»**

1. <http://www.aup.ru> Административно-Управленческий Портал - Публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу
2. <http://www.consulting.ru> Консалтинговый сайт. Материалы анализа и исследований компаний, рекомендации по структурам, формированию культуры и т.д.
3. <http://www.cfin.ru> Корпоративный менеджмент. Материалы и публикации по всем отраслям менеджмента, в том числе теоретико-методологического характера.
4. <http://www.profy.ru> Публикации, статьи и методические материалы по теории организации и менеджменту
5. <http://www.ptpu.ru> Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления». Публикации, статьи и методические материалы по менеджменту
6. <http://www.devbusiness.ru> Сайт «Развитие Бизнеса». Материалы по организационному дизайну и анализу организаций.

7. <http://www.emd.ru> Сайт компании «Евроменеджмент». Обзоры зарубежного и российского опыта управления современными организациями.
8. <http://www.econline.h1.ru> – экономикс он-лайн. Сборник разнообразных ресурсов по экономике, менеджменту, теории организаций, в том числе электронные версии классических трудов.
9. <http://superidea.ru> Идеи (и суперидеи) в сфере бизнеса
10. <http://mc-ma.narod.ru/portal.htm> Портал «Русский менеджмент», на котором много конкретных примеров и иллюстраций из жизни современных российских организаций.
11. <http://www.iprbookshop.ru> Электронно-библиотечная система IPRbooks — научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования. ЭБС IPRbooks в полном объеме соответствует требованиям законодательства РФ в сфере образования
12. Электронная библиотека ГНМБ НГУ им. П.Ф. Лесгафта – это электронная коллекция учебной, методической, научной литературы, изданной в университете им. П.Ф. Лесгафта. Доступ к электронной библиотеке осуществляется в локальной сети академии.
13. <http://rucont.ru>- Национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека (ЭБС) на базе технологии Контекстум (всего произведений: 274477)

### **6.3. Программное обеспечение**

1. Microsoft Office 2007
2. Microsoft Windows XP
3. Microsoft Windows 7
4. «Личный кабинет обучающегося» на вэб-ресурсе собственной разработки

### **6.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

#### **6.4.1. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы, доступные в локальной сети**

Информационная справочная правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК, по договору. – Обновление ежемесячно.- Текст: электронный.

1. Электронная библиотека Национального государственного университета им. Лесгафта (Санкт-Петербург). – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК, по договору. – Текст: электронный.

2. Электронная библиотека Московской государственной академии физической культуры (Малаховка). – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК, по договору. – Текст: электронный.

3. Электронная библиотека Сибирского университета физической культуры (Омск). – Режим доступа: локальная сеть ВЛГАФК, по договору. – Текст: электронный.

#### **6.4.2. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы, доступные в сети «Интернет» (заключены договора с ФГБОУ ВО «ВЛГАФК»)**

1. РУКОНТ: национальный цифровой ресурс: межотраслевая электронная библиотека : сайт / Консорциум «КОНТЕКСТУМ». – Сколково, 2010 -. – URL: <http://lib.rucont.ru/search> (дата обращения: 11.10.2019). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

2. IPRbooks: электронно-библиотечная система (Базовая версия «Премиум»): сайт. – Саратов, 2005 -. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 11.10.2019). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

3. Springer Nature: издательство: сайт. – Москва, 2019. – URL: <http://link.springer.com> (дата обращения: 11.10.2019). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

4. Web of science : наукометрическая реферативная база данных журналов и конференций : сайт. – Москва, 2019 -. – URL: <http://www.webofscience.com> (дата обращения: 11.10.2019). – Режим доступа: для авторизов. пользователей. – Текст: электронный.

#### **6.4.3. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы сети «Интернет» свободного доступа**

1. Электронная библиотека: библиотека диссертаций : сайт / Российская государственная библиотека. – Москва : РГБ, 2003 -. – URL: <http://diss.rsl.ru/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

2. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 -. – URL: <http://www.elibrary.ru> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

3. Научная педагогическая электронная библиотека: сайт / Научная педагогическая библиотека им К.Д. Ушинского. – Москва, 2019. – URL: <http://elib.gnpbu.ru> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

4. Большая бесплатная библиотека : сайт. – URL: <http://tululu.org/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

5. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка»: сайт. – Москва. – URL: <http://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

6. Электронная библиотека ГПИБ: сайт / Государственная публичная историческая библиотека России (ГПИБ). – Москва, 1863-. – URL: <http://elib.shpl.ru/ru/nodes/9347-elektronnaya-biblioteka-gpib/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: сайт. – Москва, 2005-. – URL: <http://window.edu.ru/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

8. Спортивное чтение: спортивная электронная библиотека: сайт. – 2019. – URL: <http://sportfiction.ru/> (дата обращения: 11.10.2019). – Текст: электронный.

### **7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

Программа производственной практики предусматривает комплекс мероприятий, направленных на ознакомление студентов с организационными структурами и основами деятельности предприятий сервиса, закрепление теоретических знаний и их применение на практике. Отчет по практике, как отмечено выше, состоит из нескольких элементов. Каждый из них имеет свои особенности. Ниже описаны требования к описанию содержательных разделов практики.

Таблица 1 - Требования к описанию содержательных разделов практики

Наименование разделов и тем практики	Формируемые умения и навыки	Содержание учебной информации, необходимой для овладения умениями и навыками	Примерные виды работ
1	2	3	4
1. Ознакомление с организацией и технологией обслуживания потребителей	Организовать предоставление информации о предприятии и предлагаемых услугах.	Основные нормативные документы, регламентирующие деятельность хозяйствующих субъектов в сфере сервиса на территории Российской Федерации. Правила предоставления услуг. Требования к организации предоставления информации о видах предоставляемых услуг.	Ознакомление с организацией предоставления информации о предприятии, предлагаемых услугах, порядке оплаты услуг, режиме работы сервисных служб и порядке предоставления льгот.
2. Состав работ относящихся к основной службе предприятия	Проанализировать технологии предоставления сервисных услуг, в том числе оборудование,	Опишите основные технологии сервиса используемые в организации. Изучите правила обслуживания клиентов.	Ознакомление с технологией организации предоставления дополнительных услуг

	приспособления, инструмент, принадлежности, технические средства.		
3. Технология предоставления дополнительных услуг	Проанализировать перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых предприятием (организацией).	Изучить и дать характеристику технологического процесса по основным и дополнительным услугам, предоставляемой предприятием (организацией).	Анализ технологии предоставления дополнительных услуг на предприятиях сервиса
4. Организация работы персонала	Проанализировать организационно-штатную структуру объекта сервиса.	Ознакомиться с доступными документами, штатным расписанием, трудовыми договорами.	Изучить организационно-штатную структуру объекта сервиса, состав сил и средств производственно-технической базы (ПТБ), функции подразделений и служб.
5. Технологический процесс по основной и сопутствующим услугам	Проанализировать технологический процесс по основным и сопутствующим услугам	Изучить и дать характеристику технологического процесса по основной и сопутствующим услугам в процессе производства и реализации сервисных услуг.	Анализ технологического процесса предоставления основной и сопутствующей услуги
6. Организация обслуживания клиентов	Организовать обслуживание, встречать, приветствовать клиентов, предоставлять им информацию об услугах, оформлять служебную документацию согласно, предъявляемым требованиям.	Принципы организации обслуживания. Коммуникативные навыки и умения. Виды служебной документации и требования к ее оформлению.	Предоставление справок об услугах и другой информации. Обеспечение выполнения обязанностей обслуживающим персоналом. Поддержание и повышение качества услуг.

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Учебная практика осуществляется на основе договоров. Практика проводится в форме работы студентов в организациях и учреждениях сферы сервиса, включенных в процесс оказания социально-культурных услуг.

Базой проведения практики студентов являются следующие организации и учреждения: туроператорских фирмах, турагентствах, бюро путешествий и экскурсий, гостиницах, отелях, санаторно-курортных и туристских комплексах, театрах, музеях, досуговых центрах, киноцентрах, библиотеках, музеях образовательных учреждениях, выставочных объединениях, рекламных агентствах, ресторанах, клубных учреждениях, спортивно-оздоровительных комплексах, фитнес-центрах, парках и садах отдыха и развлечений, общественных организациях, занимающихся организацией туризма, образовательной и информационной деятельностью и других организациях социально-культурной сферы.

При заключении договоров с базами практик помимо наличия квалифицированных кадров учитывается уровень их материально-технического оснащения. Базовые организации должны располагать материально-технической базой, отвечающей нормам противопожарной безопасности, требованиям техники безопасности, обеспечивать выполнение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской деятельности обучающихся, предусмотренных рабочей программой практики, а также помещениями для самостоятельной работы.

Вузом должен обеспечиваться доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам, к Интернет-ресурсам и другому оборудованию, необходимому для выполнения запланированных видов работ. Каждый обучающийся в течение всего периода практики должен быть обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам и к электронной информационно-образовательной среде.

Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда должны создавать возможность доступа,

обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет, и отвечать техническим требованиям организации, как на территории организации, так и вне нее.

Электронная информационно-образовательная среда должна обеспечивать:

- доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), практик, к изданиям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах;
- фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы практики;
- проведение всех видов заданий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;
- взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети Интернет.

С учетом этих требований осуществляется описание практикантом материально-технического обеспечения практики. В ходе его вносятся предложения по улучшению условий для самостоятельной работы практикантов (в частности, в Электронном читальном зале библиотеки здания общежития с пристроенным учебным корпусом, пл. Юбилейная д. 4, корп. 1) по выполнению программных заданий практики.

## 9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) или инвалидностью дополняется образовательными технологиями, позволяющими осуществлять функцию адаптивного обучения, глубинной индивидуализации образовательного процесса. С этой целью могут применяться технологии и методы обучения, представленные в таблице.

<b>Образовательные технологии</b>	<b>Цель</b>	<b>Адаптированные методы</b>
Адаптивное обучение	Обучение приемам самостоятельной работы, самоконтроля, исследовательской деятельности с учетом индивидуальных особенностей обучающихся.	Методы, позволяющие целенаправленно варьировать продолжительность и последовательность этапов обучения.
Дистанционное обучение	Внедрение в процесс обучения современных информационных технологий, обеспечивающих получение образования в подходящее для обучающихся время, в удобном месте и темпе.	Методы, позволяющие использовать новейшие образовательные технологии, стимулирующие самостоятельную поисковую работы, обеспечивающие достоверность выполнения заданий самим обучающимся.
Поэтапное формирование умственных действий	Создание условий для работы в индивидуальном	Методы создания ориентировочной основы



	темпе, развитие осознанных действий.	выполнения действий, которые должны быть освоены обучающимися.
Концентрированное обучение	Создание блочной структуры учебного процесса, наиболее отвечающей особенностям здоровья лиц с ОВЗ или инвалидностью.	Методы, учитывающие динамику и уровень работоспособности лиц с ОВЗ или инвалидностью.
Модульное обучение	Гибкость обучения, его приспособление к индивидуальным потребностям лиц с ОВЗ или инвалидностью.	Индивидуальные методы обучения: индивидуальный темп и график обучения с учетом уровня базовой подготовки лиц с ОВЗ или инвалидностью.
Дифференцированное обучение	Создание оптимальных условий для выявления индивидуальных интересов и способностей лиц с ОВЗ или инвалидностью.	Методы индивидуального личностно-ориентированного обучения с учетом ОВЗ и личностных психолого-физиологических особенностей.
Развивающее обучение	Ориентация учебного процесса на потенциальные возможности лиц с ОВЗ или инвалидностью.	Вовлечение обучающихся с ОВЗ и инвалидов в различные виды деятельности, развитие сохранных возможностей.
Социально-активное, интерактивное обучение	Моделирование предметного и социального содержания учебной деятельности лиц с ОВЗ или инвалидностью.	Методы социально-активного обучения, игровые методы с учетом социального опыта лиц с ОВЗ или инвалидностью.
Рефлексивное обучение, развитие критического мышления	Интерактивное вовлечение лиц с ОВЗ или инвалидностью в групповой образовательный процесс.	Интерактивные методы обучения, вовлечение лиц с ОВЗ или инвалидностью в различные виды деятельности, создание рефлексивных ситуаций по развитию адекватного восприятия собственных особенностей.
Проблемное обучение	Развитие познавательной способности, активности, творческой самостоятельности лиц с ОВЗ или инвалидностью.	Поисковые методы, постановка познавательных задач с учетом индивидуального социального опыта и особенностей лиц с ОВЗ или инвалидностью.

Перечисленные образовательные технологии в зависимости от вида и характера ограничений, обучающихся по здоровью могут использоваться как избирательно, так и комплексно.

На уровне специальных приемов, применяемых при обучении лиц с ОВЗ и инвалидностью, используются:

1) приемы, обеспечивающие доступность учебной информации (рельефное письмо и осязательное чтение для обучающихся с нарушениями зрения, жестовая речь для обучающихся с нарушениями слуха, дозирование учебной нагрузки и др.);

2) специальные приемы организации обучения (алгоритмизация учебной деятельности с учетом особенностей нарушения, специфика структурного построения занятий, и др.);

3) логические приемы переработки учебной информации (конкретизация, установление аналогий по образцам, обобщение по доступным признакам изучаемых объектов и явлений и др.);

4) приемы использования технических средств, специальных приборов и оборудования (технические средства по перекодированию зрительной и слуховой информации в доступные для сохраненных анализаторов сигналы, использование приборов, усиливающих зрительную, тактильную, слуховую и др. информацию).

Для качественного выполнения программных заданий групповой руководитель практики планирует дополнительную индивидуальную работу с данным контингентом обучающихся: индивидуальные консультации, конкретную методическую помощь при разработке документов планирования педагогического процесса, беседы с целью морально-эмоциональной поддержки и стимулирования, разъяснения практической значимости изучаемого учебного материала. Конкретные формы и виды контактной работы лиц с ОВЗ или инвалидностью устанавливаются для каждого обучающегося или, при возможности, для нескольких обучающихся. Выбор форм и видов контактной и самостоятельной работы осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, на компьютере или с использованием иной техники, в форме тестирования и т.п.). В ряде случаев, учитывая *учебный характер* педагогической практики и конкретные условия ее прохождения, возможны адекватные замещения отдельных видов программных заданий.

К реализации программы практики, в том числе при процедуре оценки уровня сформированности компетенций (в соответствии с запросами обучающихся) привлекаются услуги ассистентов, сурдопереводчиков<sup>1</sup>, специалистов<sup>2</sup> по специальным техническим и программным средствам обучения.

Обучение лиц с нарушениями слуха предполагает использование мультимедийных средств и других технических средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для слабовидящих обучающихся предусмотрена возможность просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране).

Обучение лиц с нарушениями зрения предполагает использование технических средств для приема-передачи учебной информации в доступных формах.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата на базах практики выбирается место с возможностью беспрепятственного к нему доступа на инвалидной коляске. В учебных помещениях и других помещениях ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» для осуществления самостоятельной и консультационной работы, выполнения программных заданий практики на *первых этажах* имеются пандусы, поручни, расширенные дверные проёмы. Ниже приводятся конкретные адреса, подготовленных помещений:

*182105, Псковская область, г Великие Луки, пл. Юбилейная, д. 4*

*182105, Псковская область, г Великие Луки, пл. Юбилейная, д. 4, корп. 1;*

<sup>1</sup> ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» включён договор № б/н от 01.12.2017 года на оказание, в случае необходимости, услуг сурдопереводчика

<sup>2</sup> Приказом ректора № 201 от 25.10.2016 назначены ответственные за оказание технической помощи по каждому конкретному адресу (по каждому зданию)

*182105, Псковская область, г. Великие Луки, пл. Юбилейная, д. 4, корп. 2;*

*182105, Псковская область, г. Великие Луки, пл. Юбилейная, д. 4, корп. 3;*

*182112, Псковская область, г. Великие Луки, ул. Клевцова, д. б/н.*

Повышение профессионально-двигательной подготовки данного контингента обучающегося, предполагает постепенную адаптацию организма путем строгого дозирования физических нагрузок.

*Дополнительное учебно-методическое и информационное обеспечение*, необходимое для освоения программы практики:

- библиотечный фонд помимо учебной литературы включает справочно-библиографические и периодические издания в соответствии с перечнем, указанным в рабочей программе дисциплины (модуля);

- обеспечивается доступ к ним обучающихся с ОВЗ и инвалидов с использованием специальных технических средств.

*Дополнительное материально-техническое обеспечение практики*<sup>3</sup>:

- аппаратно-программный комплекс «Читающая машина» для лиц с нарушениями зрения;

- увеличивающее телевизионное устройство для слабовидящих ElecGeste EM-302 для лиц с нарушениями зрения;

- использование звукоусиливающей аппаратуры для лиц с нарушениями слуха.

Использование *оценочных средств* для определения уровня сформированности компетенций, обучающихся с ОВЗ и инвалидов, проводится с учетом индивидуальных особенностей восприятия, переработки материала, выполнения заданий. Материалы оценочных средств при необходимости представляются обучающимся в печатном и (или) электронном, и (или) аудио формате, т.е. в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

для лиц с нарушениями *опорно-двигательного аппарата*:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

*Текущий контроль* результатов обучения осуществляется в ходе выполнения индивидуального плана практиканта, а также в режиме тренировочного тестирования в целях получения объективной информации о выполнении обучаемым программы практики, соответствия формы действия данному этапу усвоения программного материала, что позволяет своевременно выявить затруднения и отставание обучающихся с

<sup>3</sup> 3 октября 2018 года заключено соглашение о сотрудничестве между ФГБОУ ВО «Российский государственный университет физической культуры, спорта, молодежи и туризма (ГЦОЛИФК)», утвержденным в качестве образовательной организации высшего образования, подведомственной Министерству спорта Российской Федерации, на базе которой создан Ресурсный учебно-методический центр (РУМЦ) по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, и ФГБОУ ВО «Великолукская государственная академия физической культуры и спорта». На основании пункта 3.1.4. этого соглашения о сотрудничестве РУМЦ предоставляет во временное пользование образовательной организации высшего образования технические средства обучения и оборудование Центра коллективного пользования для обучения студентов с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья

ОВЗ и инвалидов и внести необходимые коррективы. При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку или выполнение заданий.

Формы проведения *промежуточной аттестации (дифференцированный зачет)* для обучающихся с ОВЗ и инвалидов устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости предусматривается увеличение времени на подготовку к ответу. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов, с предоставлением технической помощи.

## 10. ПРАВОВЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Обязанности руководителей практики и практикантов определены в соответствии с «Положением о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования» (на сайте ВЛГАФК, «прочие документы», с. 7, приказ ректора ФГБОУ ВО ВЛГАФК от 06.09.2016 года).

### **Обязанности и права, обучающихся при прохождении практики**

Обязанности:

- 1) с момента закрепления практиканта за рабочим местом на него распространяются правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка, действующие на предприятии, в учреждении или организации;
- 2) в период практики обучающийся подчиняется распоряжениям руководителей баз практики, руководителям практики от академии; проходит инструктаж по охране труда и технике безопасности, медицинский осмотр (при необходимости); несет ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками;
- 3) практикант выполняет все виды работ, предусмотренные программой практики, тщательно готовится к их проведению;
- 4) практикант должен стремиться быть в ходе практики образцом организованности, дисциплинированности, вежливости и трудолюбия;
- 5) за два дня до окончания практики практиканты сдают всю отчетную документацию групповому руководителю практики;
- 6) в случае возникновения обстоятельств, препятствующих выполнению программы практики, практикант обязан в течение 3-х дней проинформировать об этом группового руководителя практики и деканат;
- 7) при неоднократном нарушении дисциплины, срыва занятий практикант может быть отстранен от прохождения практики.

Права:

- 1) выбирать место прохождения практики из числа предложенных баз;
- 2) получать консультацию по любым вопросам, касающимся практики у группового руководителя (методиста), преподавателей кафедр академии;
- 3) пользоваться библиотекой, кабинетами и находящимися в них учебно-методическими пособиями;
- 4) вносить предложения по совершенствованию программ практики и отдельных заданий;
- 5) получать разъяснение от руководителя практики по поводу выставляемых оценок;
- 6) обращаться по спорным вопросам к руководителю практики академии и декану факультета.

### **Обязанности руководителя практики от академии**

Руководитель практики от ФГБОУ ВО «ВЛГАФК» (методист):

- 1) составляет рабочий план проведения практики, осуществляет организационно-методическое руководство работой практикантов на базе практики;
- 2) устанавливает связь с профильными организациями, знакомит работников баз, принимающих участие в проведении практики с программой практики, ведет с ними при необходимости инструктивно-методическую работу;
- 3) участвует в проведении установочной и итоговой конференции;
- 4) участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;
- 5) помогает обучающимся в разработке индивидуальных планов на период практики, утверждает и контролирует их выполнение;
- 6) разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;
- 7) оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к выпускной квалификационной работе в ходе преддипломной практики;
- 8) осуществляет контроль над соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным Стандартом;
- 9) своевременно информирует кафедру, деканат руководителя практики академии о ходе практики, случаях нарушения трудовой дисциплины;
- 10) несет ответственность за соблюдение обучающимися правил техники безопасности;
- 11) контролирует соблюдение студентами правил внутреннего трудового распорядка, выполнение студентами индивидуальных заданий;
- 12) проверяет документацию и итоговые отчеты обучающихся;
- 13) оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

### Приложение 1 Электронный образовательный ресурс

№ п/п	Этапы и виды учебной работы в период практики	Задание обучающемуся, помещаемое педагогическим работником в систему электронного (дистанционного) обучения	Форма отчетности обучающегося, помещаемая им в систему электронного (дистанционного) обучения
1	Участие в установочной конференции (ознакомление с целью, задачами, содержанием практики), совещание	В режиме видеоконференции представляется программа учебной производственной практики (цель, задачи, содержание, организация, порядок аттестации). Конференцию проводит курсовой руководитель практики.	Фото/текст записей и выводов в дневнике практиканта.
2	Ознакомление с организацией и технологией обслуживания потребителей	Изучить организационно-штатную структуру объекта сервиса, состав сил и средств производственно-технической базы (ПТБ), функции подразделений и служб. Из доступных источников сайт организации, социальные сети или иные доступные источники информации. Изучить правила внутреннего распорядка, правил по технике безопасности и пожарной безопасности предприятия (организации). Проанализировать процесс предоставления услуг потребителю. <i>Задание:</i> получить с сайта необходимые сведения об управлении организацией, справка об организации. Перечислите виды инструктажей по технике безопасности.	Фото/текст записей и выводов в дневнике практиканта и справка об организационной структуре предприятия (текст)
3	Состав работ относящихся к основной службе предприятия	Проанализировать нормативные документы, регламентирующие сервисную деятельность (федеральные законы, локальные акты организации) Изучить состав работ относящихся к основной службе предприятия предоставления услуг организации. 1. Информационные источники: 2. Проанализируйте на основе доступных баз данных Гарант и Консультант+ действующие правила оказания услуг сферы сервиса 3. Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом	Фото/текст записей и выводов в дневнике, файл с анализом нормативных документов.

		<p>(Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612)</p> <p>4. Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025)</p> <p>5. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 года № 1085)</p> <p>6. Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ (Приказ Министерства культуры РФ от 16 ноября 2015 года № 2800)</p>	
4	Технология предоставления дополнительных услуг	<p>Проанализировать перечень основных и дополнительных услуг, предоставляемых предприятием (организацией).</p> <p><i>Задание №1.</i> Получить с официального сайта сведения ассортименте дополнительных услуг организации</p> <p><i>Задание 2.</i> Проанализировать отзывы о дополнительных услугах организации в интернете, в т.ч. на основе рейтингов.</p>	<p>Фото/текст записей и выводов в дневнике практиканта, а также файл с анализом ассортимента услуг и качества обслуживания подтверждающий выполнение задания.</p>
5	Организация работы персонала	<p>Основные направления деятельности, традиции, правила внутреннего распорядка, права и обязанности сотрудников.</p> <p>Проанализировать отзывы о организации в интернете, в т.ч. на основе рейтингов.</p> <p>Выделить преимущества и недостатки обслуживания. Сформулировать рекомендации по повышению качества обслуживания.</p>	<p>Фото/текст записей и выводов в дневнике практиканта, а также файл с анализом ассортимента услуг и качества обслуживания подтверждающий выполнение задания.</p>
6	Технологический процесс по основной и сопутствующим услугам	<p>Изучить и дать характеристику технологического процесса по основной и сопутствующим услугам (студент-практикант) и клиента в процессе производства и реализации сервисных услуг.</p> <p><i>Задание:</i> получить с официального сайта сведения ассортименте услуг организации.</p>	<p>Фото/текст записей и выводов в дневнике практиканта, а также файл с анализом ассортимента услуг и качества обслуживания подтверждающий выполнение</p>

			задания.
7	Организация обслуживания клиентов	Изучить и дать характеристику мероприятий, проводимых сервисным предприятием с целью повышения культуры обслуживания клиентов, отметить в характеристике предприятия Проанализировать отзывы о обслуживании клиентов организации в интернете, в т.ч. на основе рейтингов.	Фото/текст записей и выводов в дневнике практиканта, а также файл с анализом ассортимента услуг и качества обслуживания подтверждающий выполнение задания.
8	Обобщение материала и оформление отчета по практике	<i>Задание:</i> подготовить итоговый отчет по сервисной практике (в случае прохождения практики).	Отчет по практике.

*Примечание.* Конкретизация видов заданий, формы отчетности осуществляется руководителем практики в зависимости от складывающейся ситуации и этапа прохождения практики. При недостатке данных об организации необходимо раскрыть раздел отчета на основе доступных источников о теории и практике деятельности организаций сферы сервиса.



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВЕЛИКОЛУКСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ  
И СПОРТА»

Кафедра  
гуманитарных и социально-экономических дисциплин

**Отчет**  
об учебной практике в ОАО «Вымпел»  
г. Великие Луки Псковской области

Выполнил: Иванов И.И.,  
студент 2 курса 29 группы  
направления «Сервис»

Руководитель: Петров П.П.,  
гл. экономист (менеджер) ОАО «Вымпел»;  
Сидоров С.С., к.э.н., доцент  
кафедры гуманитарных и  
социально-экономических дисциплин

Великие Луки, 2020

**Приложение 3 ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ  
НА СТУДЕНТА \_\_\_\_\_**

**1. Полнота и качество выполнения студентами - практикантами программы**

удовлетворительно ☐ хорошо ☐ отлично ☐

**2. Степень самостоятельности при работе**

самостоятелен ☐ недостаточно самостоятелен ☐ зависим ☐

**3. Уровень профессиональной подготовки в целом**

удовлетворительно ☐ хорошо ☐ отлично ☐

**4. Умение применять полученные знания на практике**

удовлетворительно ☐ хорошо ☐ отлично ☐

**5. Умение работать с оргтехниккой**

удовлетворительно ☐ хорошо ☐ отлично ☐

**6. Организаторские способности, инициативность, коммуникабельность**

удовлетворительно ☐ хорошо ☐ отлично ☐

**Выводы о практической деятельности студента**

---

---

---

---

---

---

---

**Руководитель практики от предприятия**

\_\_\_\_\_

**М. П.**

**(подпись)**

(Фамилия, имя, отчество)

[illegible]