

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа практики

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очная

Вид практики: производственная (преддипломная)
Тип практики: преддипломная практика

Владивосток 2020

Программа практики «Производственная преддипломная практика» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).; Положением по практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования (утв. приказом Минобрнауки России от 27.11.2015г. №1383).'

Составитель(и):

*Слесарчук И.А., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,
Irina.Slesarchuk@vvsu.ru*

Терская Л.А., кандидат технических наук, Lyudmila.Terskaya@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 24.03.2020 , протокол №

11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	00000000048227C
Владелец	Клочко И.Л.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	00000000048227E
Владелец	Клочко И.Л.

1 Цель и планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Целью практики является закрепление специальных ключевых компетенций, полученных в ходе учебной деятельности студента. В рамках преддипломной практики должна быть реализована одна из основных задач результативности учебно-воспитательного процесса – умение ставить цель, которую студент должен решать через результат своей деятельности на конкретном предприятии. В каждой конкретной производственной ситуации студент должен проявить личностные и межличностные качества, способности, умения и навыки, которые обуславливают продуктивность деятельности бакалавра в разнообразных ситуациях профессиональной деятельности.

Задачами практики являются:

- закрепление профессиональных компетенций (брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решений, регулировать конфликты);
- использование информационной компетентности, предполагающей владение новыми информационными технологиями и критическое их использование;
- применение на практике инструментария определения психологического климата персонала, анализа продуктивности организационной работы предприятия;
- разработка мероприятий на базе анализа деятельности организации, которые могут способствовать более продуктивной деятельности персонала и в целом организации;
- внедрение собственных разработок и предложений по совершенствованию деятельности персонала или технологий, позволяющих улучшить производственную деятельность

Содержание производственной преддипломной практики зависит от темы ВКР и места ее прохождения. Параметры производственной преддипломной практики курируются, направляются и проверяются руководителем диплома.

По итогам прохождения практики обучающийся должен продемонстрировать результаты обучения (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО, приведенные в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате прохождения практики

Название ОПОП ВО, сокращенно	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-1 : Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКВ-1.1к : Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	РД1	Умение	анализировать работу с потребителем в контактной зоне сервисного предприятия и выявлять проблемы
		ПКВ-1.2к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	РД1	Навыки	разработки предложений по улучшению работы с потребителем с учетом выявленных проблем
	ПКВ-2 : Способен проводить экспертизу, диагностику и сертификацию на транспортном предприятии в конт	ПКВ-2.1к : Проводит экспертизу объектов в сервиса	РД2	Знание	нормативно-правовой документации для проведения экспертизы и (или) диагностик и объектов сервиса

ексте повыше ния качества процесса обсл уживания	ПКВ-2.2к : П рименяет мет оды диагност ики объектов сервиса	РДЗ	Умение	использовать стандарты и другую нормат ивную документацию при оценке, контро ле качества и сертификации изделий, рабо т и услуг
	ПКВ-2.3к : О ценивает гото вность трансп ортного пред приятия к осу ществлению п роцесса перев озки в соответ ствии с дейст вующими в си стеме транспо рта правовым и нормами и п равилами	РДЗ	Навыки	осуществлять деятельность по организаци и процесса обслуживания пассажиров или грузоотправителей/грузополучателей на т ранспортном предприятии
ПКВ-3 : Спос обен управлят ь процессом о бслуживания пассажиров, г рузоотправит елей и грузоп олучателей	ПКВ-3.1к : О рганизует про цесс обслужи вания пассаж иров в трансп ортном агентс тве	РД2	Умение	анализировать этапы процесса предоставл ения услуг
	ПКВ-3.2к : О рганизует про цесс обслужи вания пассаж иров и их баг ажа на террит ории вокзала	РДЗ	Знание	методической и нормативной базы систем ы управления рисками на транспортном п редприятии
	ПКВ-3.3к : О рганизует про цесс обслужи вания пассаж иров в процес се транспортн ой перевозки	РДЗ	Навыки	осуществлять деятельность по организаци и процесса обслуживания пассажиров или грузоотправителей/грузополучателей на т ранспортном предприятии
	ПКВ-3.4к : О рганизует про цесс обслужи вания грузоот правителей и грузополучат елей	РДЗ	Навыки	осуществлять деятельность по организаци и процесса обслуживания пассажиров или грузоотправителей/грузополучателей на т ранспортном предприятии
	ПКВ-3.5к : П ринимает уча стие в управл ении качество м обслуживан ия пассажирс ких и грузовы х перевозок	РДЗ	Умение	использовать стандарты и другую нормат ивную документацию при оценке, контро ле качества и сертификации изделий, рабо т и услуг
	ПКВ-4 : Спос обен проекти ровать процес сы предостав ления услуг	ПКВ-4.2к : П рименяет мет оды проектир ования процес са предостав ления услуг	РД2	Умение

ПКВ-5 : Способен поддерживать процесс управления рисками на предприятии	ПКВ-5.3к : Ориентируется и использует методическую и нормативную базу системы управления рисками на транспортном предприятии	РД3	Знание	методической и нормативной базы системы управления рисками на транспортном предприятии
ПКВ-6 : Способен организовать обеспечение безопасности транспортной организации	ПКВ-6.2к : Организует деятельность в условиях чрезвычайной ситуации, связанной с актами незаконного вмешательства в деятельность транспорта	РД4	Умение	формировать предложения по совершенствованию процесса обслуживания пассажиров с учетом требований безопасности на транспорте
ПКВ-7 : Способен осуществлять деятельность по управлению персоналом	ПКВ-7.1к : Принимает участие в оценке компетентности и эффективности деятельности персонала	РД1	Знание	функций и методов управления персоналом сервисного предприятия
	ПКВ-7.2к : Осуществляет деятельность по обеспечению и использованию персонала	РД1	Знание	функций и методов управления персоналом сервисного предприятия

2 Вид практики, способы и формы её проведения

Вид практики: производственная (преддипломная)

Тип практики: преддипломная практика

Способ проведения практики: стационарная и выездная

Форма проведения практики: Дискретно по видам практики

3 Объем практики и ее продолжительность

Объем практики в зачетных единицах с указанием семестра (ОФО)/ курса (ЗФО, ОЗФО) и продолжительности практики по всем видам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость практики

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр/курс	Трудоемкость (з.е.)	Продолжительность практики
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте	ОФО	Б2.В.П.3	8	18	12 (неделя)

4 Место практики в структуре ОПОП ВО

Производственная преддипломная практика входит в вариативную часть Блока 2 «Практики» учебного плана и проводится в VIII семестре.

Производственная преддипломная практика проводится с учетом освоенных дисциплин учебного плана.

Производственная преддипломная практика является составной частью основной образовательной программы, входит в учебный план ОПОП, реализуемой в очной форме обучения.

Входными требованиями, необходимыми для освоения программы практики, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Деловые коммуникации в сервисе», «Организация безопасности на транспорте», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Организация и управление деятельностью служб сервиса на транспорте», «Организация сервиса в пунктах отправления и прибытия транспорта», «Основы сервиса на транспорте», «Производственная организационно-управленческая практика», «Производственная сервисная практика», «Регулирование процесса обслуживания потребителей модуль 1», «Регулирование процесса обслужи. На данную практику опираются «Выполнение и защита выпускной квалификационной работы», «Россиеведение (языковой практикум)».

5 Содержание практики

5.1 Структура (этапы) прохождения практики

Содержание практики определяется заданием на производственную преддипломную практику, выданным кафедрой к началу ее прохождения.

Расширенное содержание практики, структурированное по разделам и видам работ с указанием основных действий и последовательности их выполнения, приведено в таблице 3.

Таблица 3 – Содержание практики

№ /П	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу обучающихся	Содержание выполняемых работ (основные действия)	Форма текущего контроля
1	Первый этап	Изучение деятельности предприятия (организации)	Изучение нормативно-правовых документов (устав предприятия, корпоративный кодекс и др.)	Отметка в дневнике практики руководителей от предприятия и университета о качестве выполненной работы
2	Второй этап	Выбор методов исследования эмпирической части ВКР в соответствии с ее темой	Изучение специализированной литературы	Отметка в дневнике практики руководителей от предприятия и университета о качестве выполненной работы
3	Третий этап	Проведение эмпирического исследования и анализ его результатов	Наблюдение, опрос (анкетирование, интервьюирование), изучение документов, тестирование и т.д.	Отметка в дневнике практики руководителей от предприятия и университета о качестве выполненной работы
4	Четвертый этап	Разработка рекомендаций и мероприятий по повышению эффективности деятельности предприятия (организации)	Консультация с руководителем практики, привлечение экспертов, подписание актов внедрения / оформление результатов научно-исследовательской работы	Отметка в дневнике практики руководителей от предприятия и университета о качестве выполненной работы

5.2 Задание на практику

1. Разработка стратегии совершенствования сервисного предприятия.

2. Анализ деятельности сервисного предприятия.
3. Совершенствование системы обслуживания клиента
4. Совершенствование информационного обслуживания пассажиров
5. Организация деятельности служб аэровокзалов.
6. Разработка рекламной стратегии продвижения услуг.
7. Исследование влияния корпоративной культуры на деятельность предприятия.
8. Совершенствование сервисной деятельности аэропорта.
9. Совершенствование обслуживания авиапассажиров с ограниченными возможностями здоровья
10. Особенности обслуживания авиапассажиров различных категорий.
11. Анализ организация деятельности сервисных служб по формированию системы безопасности авиаперевозок.

6 Формы отчетности по практике

Отчётом по практике является заполненный и подписанный руководителями практики дневник и пояснительная записка к ВКР в части эмпирического исследования. Руководитель выставляет зачет с оценкой в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента на основании: 1) отметки в дневнике практики руководителя от предприятия; 2) оценки руководителя практики от университета 3) результатов прохождения предварительной защиты ВКР на кафедре.

7 Организация практики и методические рекомендации по выполнению заданий

Производственная преддипломная практика имеет 4 этапа:

- I – Изучение деятельности предприятия (организации).
- II – Выбор методов исследования эмпирической части ВКР в соответствии с ее темой.
- III – Проведение эмпирического исследования и анализ его результатов.
- IV – Разработка рекомендаций и мероприятий по повышению эффективности деятельности предприятия (организации).

Методические указания по содержанию разделов

I этап. Изучение деятельности предприятия (организации). Деятельности предприятия изучается по следующим позициям:

- дается общая характеристика организации и ее подсистем;
- проводится анализ корпоративной культуры;
- проводится анализ организационной культуры;
- характеризуется работа с клиентами.

В *общих сведениях об организации* указывается следующее: название, краткая историческая справка, цель создания, место расположения, полезность деятельности, социальная значимость, вид предприятия, его организационно-правовая форма, форма собственности, мощность предприятия, уровень специализации, общие сведения об объеме производимой продукции, выполняемых работ, оказываемых услуг, объем продаж, численности работающих, перспективы развития организации с учетом возможностей рынка, целевой рынок предприятия, характеристика внешней среды, позиция на целевом рынке в сравнении с конкурентами.

При характеристике подсистем деятельности необходимо представить схему организационной структуры предприятия в целом и организационную схему структурного подразделения – места прохождения практики. Дать характеристику функциональных обязанностей, функциональных взаимосвязей, характера организационных отношений, характера иерархических связей между структурными подразделениями, службами и сотрудниками, выполняющими работу по управлению деятельностью организации и относящихся к административной подсистеме (дирекция, отдел кадров, общий отдел,

юридическая служба, служба охраны труда, бухгалтерия, секретариат и т.д.). Определить права и обязанности должностных лиц, регламентацию работ, уровень самостоятельности в принятии решений, соответствие прав и обязанностей сотрудников, уровень делегирования полномочий, способы принятия управленческих решений, управление информационными потоками сверху вниз и снизу вверх.

При характеристике процессов управления обратить особое внимание на такие типовые составляющие как: планирование, организация, учет, контроль, регулирование, в том числе способы получения информации и ее анализа, разработка планов действий, мотивация сотрудников и обеспечение их необходимыми ресурсами, форма и способ получения информации о результатах работы, система контроля и анализа причин отклонений, способы корректировки планов, виды поощрений и наказания сотрудников, способы стимулирования сотрудников и т.д. Дать характеристику основных бизнес-процессов компании, обеспечивающих создание продукта. Для сервисных фирм, оказывающих конституционные или потребительские услуги, дать характеристику всего ассортимента услуг, вариаций моделей-предложений, их вариабельность, модульность и способы формирования.

Дать анализ особенностей основных бизнес-процессов, определяемых спецификой деятельности фирмы. При этом к специфическим особенностям относятся такие как: условия организации деятельности, правовые и регламентирующие правила; стандартные нормы и требования, специфика работ с клиентами, возможные риски, квалификационные требования к персоналу, формы и методы обслуживания, классность предоставляемых услуг, особенности конкурентной среды и др.

Дать характеристику организации работ по обеспечению жизнедеятельности фирмы: эксплуатация помещений, инженерных коммуникаций и прилегающих к зданию территорий; организация питания и отдыха работников, организация приемов и совещаний.

При анализе вспомогательных процессов деятельности организации всю их совокупность рационально сгруппировать по четырем основным направлениям:

- эксплуатационно-технические – содержание материальных объектов;
- социальные – обеспечение деятельности персонала;
- представительские – создание имиджа организации;
- снабжение – материально-техническое обеспечение.

При анализе процессов управления, имеющих социальную направленность, необходимо обратить особое внимание на формирование рабочего пространства, на соответствие условий труда требованиям эргономики, нормам микроклимата (ГОСТ 12.1.005-88 ССПТ), качество визуальных характеристик, планировку рабочих мест, организацию питания и отдыха работников.

При характеристике организации материально-технического обеспечения отметить систему формирования и утверждения заявок, уровень самостоятельности ответственных за данную деятельность работников, принципы нормирования, факторы определяющие выбор поставщика, способы доставки товаров в фирму, контроль за расходом ресурсов, и другие аспекты данного вида сервисной деятельности.

При характеристике представительской составляющей вспомогательных процессов обратить внимание на систему согласования принимаемых решений, квалификацию ответственных за данные виды работ и систему доставки услуги (своими силами или силами сторонних специалистов).

При характеристике эксплуатационно-технических процессов отметить систему организации данного вида работ, наличие специалистов в штате фирмы, способы доставки услуг и ответственных за их организацию.

При анализе *корпоративной культуры* следует провести оценку таких элементов корпоративной культуры как: межличностные отношения персонала, отношение к работе, модели поведения в разных ситуациях, стиль общения, ценностные ориентации, философия компании, традиции, обычаи, ритуалы, обряды, символы, лозунги, убеждения, верования, легенды и мифы, идеология, эмблемы, нормы, принципы.

При анализе ценностей организации рассмотреть наиболее типичные сферы, в которых ценности могут прямо или косвенно отражаться: показатели работы, компетентность, конкурентоспособность, инновации и отношение членов организации к новому, к переменам; качество, обслуживание клиента (заказчика, партнера, потребителя), работа в командах, ориентированность на решение личных проблем или инструментальных задач, забота о людях. Отметить позитивные ценности, поддерживающие достижение организационных целей и негативные, отрицательно влияющие на организационную эффективность.

При анализе норм и правил поведения отметить степень их формализованности, наличия стандартов поведения, дать общую характеристику этических норм и стиля поведения принятых в коллективе. При характеристике норм и правил поведения рассмотреть такие аспекты как: стиль управления (руководства); отношение подчиненных к своим руководителям (и наоборот); ориентация людей на сотрудничество или соперничество, характер взаимодействия между работниками и организацией (ориентация на самостоятельность, независимость или конформизм, лояльность); преобладающая производственная этика; социально допустимая дистанция между руководителями и подчиненными; статус (наличие или отсутствие символов статуса); амбиции (одобрение такого поведения или другое отношение); лояльность; доступность и др.

При характеристике видимых и осязаемых аспектов корпоративной культуры дать характеристику установившихся в компании ритуалов, праздников, обычаев, обрядов, церемоний и других стандартных мероприятий проводимых по специальному поводу.

Охарактеризовать такие ее элементы как: архитектура; место расположения; внешний вид производственных помещений, офисов; интерьер; рабочее место; эмблемы; символика; товарные знаки, цвета; униформа персонала; парковка и т.д.

Для характеристики *организационной культуры* необходимо определить форму власти и влияния (власть основанная на принуждении, вознаграждении, экспертная, эталонная, законная, основанная на традициях); охарактеризовать стиль руководства (авторитарный, либеральный, демократический); модель идеологии культуры (идеология власти, роли, задачи и личности одного человека (Роджер Харисон)).

Дать характеристику процессу коммуникации, его этапы и стадии; определить наличие неформальных групп; выявить уровень продуктивности прохождения информационных потоков от отправителя к различным адресатам структур организации, алгоритмы передачи и сбора информации, проанализировать причины искажения информации.

Дать полный перечень функциональных обязанностей сотрудников отдела или подразделения – места прохождения практики, в том числе дать подробную спецификацию работ соответствующих рабочему месту практики. В зависимости от места прохождения практики объектами исследования могут быть функциональные обязанности офис-менеджеров, менеджеров по управлению персоналом, менеджера по работе с клиентами, менеджеров по организации процессов сервисного обслуживания, работа сотрудников непосредственно выполняющих обслуживание клиентов, менеджеров по управлению офисом и другие штатные должности, соответствующие квалификационной характеристике направления подготовки «Сервис».

Дать характеристику содержания работы, специфических особенностей различного вида работ, технических и этических параметров работы, квалификационных требований и компетенций, необходимых для успешной работы на исследуемой должности. Составить детальную характеристику наиболее значимых и типичных видов работ, прописав их по простейшим операциям (шкагам и элементам). Представить алгоритм выполнения работ в виде блок-схемы, включающей выполнение элементов работ, элементы согласования и принятия решений; время простоев и ожидания, связанных со спецификой работы, системой управления или происходящих по вине сотрудников вследствие плохой координации действий.

Объектом детальной характеристики могут быть такие виды деятельности как работа

с клиентом при приеме заказа, работа с документами, телефонные переговоры, обучение персонала, организация выставок и презентаций, организация переговоров и совещаний, формирование заявок на обеспечение материальными ресурсами, организация и контроль за работой обслуживающего персонала; работа с корреспонденцией, подготовка, печать и согласование нормативных документов, организация закупки и доставки материальных ресурсов (например, техники, канцелярских товаров), процессы отбора и приема персонала и т.д.

Дать характеристики структуры затрат рабочего времени специалистов отдела, подразделения или офиса в целом. Определить соответствие (несоответствие) этих затрат функциональным обязанностям специалиста и плановым стандартным затратам принятым в данной фирме оптимальным по мнению руководителей.

Для *характеристики работы с клиентами* необходимо провести анализ организации работы с клиентами. Определить проблемы в обслуживании в аспекте анализа потребностей клиентов. Рассмотреть: формирование ассортиментной политики, способы продвижения услуг, акции по привлечению клиентов, процесс оказания услуг, дать анализ конфликтных ситуаций и проблем при работе с клиентами. Проанализировать способы регулирования спроса и предложения на оказываемые организацией услуги, рассмотреть формирование ассортиментной и ценовой политики; другие формы и методы привлечения клиентов.

Следует обратить внимание студентов, что излагаемый материал не должен носить описательный характер деятельности предприятия (иногда рекламного стиля), а посвящен анализу проблемы (темы). Поэтому общая характеристика предприятия может быть изложена только в контексте рассматриваемой проблемы.

II этап. Выбор методов исследования эмпирической части ВКР в соответствии с ее темой. Целью данного этапа является обоснованный выбор студентом основных и специальных методов анализа и систематизации информации в среде профессиональной деятельности. При этом используются всевозможные тестовые методики, опросники и другие методы исследования.

Так, при описании общей характеристики предприятия анализ позиционирования фирмы (положения компании относительно конкурентов) проводится как в целом, так и по наиболее важным для клиентов показателям разными способами. Первый способ заключается в оценке процента респондентов, отнесших данную компанию к самой лучшей, лучше многих других, примерно такой же, как и многие другие, хуже многих других, самой худшей. Построенная на основании полученных данных диаграмма дает наглядную характеристику сравнительного положения фирмы на целевом рынке. При втором способе анализа положения фирмы на рынке по отношению к конкурентам клиентам предлагается оценить деятельность как исследуемой фирмы так и ее конкурентов как в целом, так и по отдельным важным для клиента показателям (например, широта ассортимента, уровень цен, качество предоставляемых услуг или товара, предупредительность и квалификация персонала и другие) по 10 бальной шкале. Результат определяется как среднее значение всех значений показателя. В этом случае результаты исследования могут быть представлены как в виде отдельных столбиковых диаграмм, так и в виде диаграммы «паутина».

Для государственных и муниципальных организаций, не имеющих конкурентов, рекомендуется провести экспресс-анализ удовлетворенности клиентов деятельностью фирмы. Анализ удовлетворенности клиентов может быть так же произведен разными методами, в том числе:

- методом расчета количества клиентов, отвечавших, что результаты превзошли их ожидания, что они полностью удовлетворены оказанными услугами; что в общем и целом удовлетворены, удовлетворены в большей степени, чем не удовлетворены (или частично удовлетворены); не удовлетворены в большей степени, чем удовлетворены, не удовлетворены, услуга практически не оказана. В зависимости от рода деятельности перечень и формулировка обобщенных показателей может меняться, при сохранении общего смысла от лучшего до худшего. Построенная на основании полученных данных диаграмма даст наглядную характеристику уровня удовлетворенности клиентов.

- путем анализа удовлетворенности клиентов как в целом деятельностью фирмы, так и по отдельным показателям может проводиться по 10 балльной шкале. Итоговый результат определяется, как среднее значение по каждому показателю и по обобщенной оценке. При этом следует обратить внимание на диапазон колебания оценок, выявить показатели, имеющие неоднозначные диаметрально противоположные ответы. В этом случае информация так же может быть представлена как в виде столбиковой диаграммы, так и виде паутины. При выполнении позиционирования и анализе удовлетворенности клиентов студент может использовать и любые другие методики, и способы, в том числе и более точные.

Анализ удовлетворенности может быть использован не только по отношению к внешним клиентам фирмы, но и по отношению к персоналу фирмы (сотрудники, отделы и т.д.) при прохождении практики в подразделениях, не имеющих выход на внешнего клиента. Результаты анализа предоставляются как в текстовой, так и в графической форме.

При анализе корпоративной культуры студенты должны использовать различные оценочные материалы, тесты и анкеты. Для анализа стиля руководства и характеристики поведения руководителя использование тестов обязательно. Информация представляется как в текстовой форме, так и в форме таблиц и обобщающих схем.

Для характеристики организационной культуры при анализе рабочего времени может быть использован дневник рабочего времени, являющийся разновидностью самофотографирования). Работы (затраты рабочего времени) в нем записываются в той последовательности в которой выполняются. Анализ результатов исследования представляется как в текстовой, так и в табличной форме и в виде диаграмм. Следует отметить, что результат исследования расхода времени на выполнение основной работы и характеристику потерь времени и их причин логично представить в разных таблицах или диаграммах.

Конкретный инструментарий исследования зависит цели, которая должна быть достигнута при прохождении производственной преддипломной практики, подбирается и согласовывается с руководителем практики.

В тексте пояснительной записки описывают и обосновывают формы и методы экспериментального исследования, доказывают соответствие используемых методов цели и задачам работы.

III этап. Проведение эмпирического исследования и анализ его результатов.

На данном этапе автор описывает ход практического исследования (где, когда и в течение какого времени проводилось исследование, в индивидуальной или групповой форме) и находит объяснение выявленным фактам. Этот раздел может быть посвящен количественному и качественному анализу результатов экспериментальной работы.

При обработке результатов экспериментального исследования рекомендуется использование специальных методов количественной обработки полученных данных, которые подтверждают достоверность и обоснованность результатов исследования и выводов. Количественный анализ результатов представляется в таблицах, графиках, схемах, которые должны быть пронумерованы, иметь название и подробное описание.

IV этап. Разработка рекомендаций и мероприятий по повышению эффективности деятельности предприятия (организации).

Основным компонентом преддипломной практики являются рекомендации для предприятия (организации) по изменению, улучшению, совершенствованию современного состояния исследуемой проблемы и т.д. Определяется также круг вопросов, требующих более глубокой разработки, и намечаются перспективы дальнейшего изучения проблемы.

В этой части решаются следующие основные задачи:

- разработка конкретных рекомендаций по решению проблем, выявленных и обоснованных на III этапе;
- поиск и обоснование выбора мероприятий (вариантов решения) по устранению выявленных недостатков.

Содержание этого раздела определяется как особенностями выбранной темы ВКР, так

и спецификой конкретного объекта исследования. Все предложения и рекомендации должны быть конкретны и обоснованы.

Результаты прохождения производственной преддипломной практики оформляются в виде текстовой части (пояснительной записки в части эмпирического исследования) и наглядного материала. Требования к правилам оформления текстовой части установлены внутривузовским стандартом ВГУЭС СТО 1.005-2015. Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части дипломных, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления. В тексте обязательно даются ссылки на используемые в работе литературные и другие информационные источники.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по практике созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

0.1 Основная литература

0.2 Дополнительная литература

0.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

Отсутствуют

10 Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики, и перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения (при необходимости)

Основное оборудование:

Программное обеспечение:

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по практике

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-1 : Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКВ-1.1к : Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
		ПКВ-1.2к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
	ПКВ-2 : Способен проводить экспертизу, диагностику и сертификацию на транспортном предприятии в контексте повышения качества процесса обслуживания	ПКВ-2.1к : Проводит экспертизу объектов сервиса
		ПКВ-2.2к : Применяет методы диагностики объектов сервиса
		ПКВ-2.3к : Оценивает готовность транспортного предприятия к осуществлению процесса перевозки в соответствии с действующими в системе транспорта правовыми нормами и правилами
	ПКВ-3 : Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-3.1к : Организует процесс обслуживания пассажиров в транспортном агентстве
		ПКВ-3.2к : Организует процесс обслуживания пассажиров и их багажа на территории вокзала
		ПКВ-3.3к : Организует процесс обслуживания пассажиров в процессе транспортной перевозки
		ПКВ-3.4к : Организует процесс обслуживания грузоотправителей и грузополучателей
		ПКВ-3.5к : Принимает участие в управлении качеством обслуживания пассажирских и грузовых перевозок
	ПКВ-4 : Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПКВ-4.2к : Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг
	ПКВ-5 : Способен поддерживать процесс управления рисками на предприятии	ПКВ-5.3к : Ориентируется и использует методическую и нормативную базу системы управления рисками на транспортном предприятии
	ПКВ-6 : Способен организовывать обеспечение безопасности транспортной организации	ПКВ-6.2к : Организует деятельность в условиях чрезвычайной ситуации, связанной с актами незаконного вмешательства в деятельность транспорта
	ПКВ-7 : Способен осуществлять деятельность по управлению персоналом	ПКВ-7.1к : Принимает участие в оценке компетентности и эффективности деятельности персонала
ПКВ-7.2к : Осуществляет деятельность по обеспечению и использованию персонала		

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-1 «Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-1.1к : Применяет клиентоориентированные технологии и в сервисной деятельности	РД1	Умение	анализировать работу с потребителем в контактной зоне сервисного предприятия и выявлять проблемы	объективно анализирует работу с потребителем в контактной зоне сервисного предприятия и выявляет проблемы
ПКВ-1.2к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	РД1	Навыки	разработки предложений по улучшению работы с потребителем с учетом выявленных проблем	самостоятельно разрабатывает предложения по улучшению работы с потребителем с учетом выявленных проблем

Компетенция ПКВ-2 «Способен проводить экспертизу, диагностику и сертификацию на транспортном предприятии в контексте повышения качества процесса обслуживания»

Таблица 2.2 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-2.1к : Проводит экспертизу объектов сервиса	РД2	Знание	нормативно-правовой документации для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	полное знание нормативно-правовой документации для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПКВ-2.2к : Применяет методы диагностики объектов сервиса	РД3	Умение	использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг	корректно использует стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг
ПКВ-2.3к : Оценивает готовность транспортного предприятия к осуществлению процесса перевозки в соответствии с действующими в системе транспорта правовыми нормами и правилами	РД3	Навыки	осуществлять деятельность по организации процесса обслуживания пассажиров или грузоотправителей/грузополучателей на транспортном предприятии	самостоятельно осуществляет деятельность по организации процесса обслуживания пассажиров или грузоотправителей/грузополучателей на транспортном предприятии

Компетенция ПКВ-3 «Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей»

Таблица 2.3 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	

ПКВ-3.1к : Организует процесс обслуживания пассажиров в транспортном агентстве	Р Д 2	У м е н е и е	анализировать этапы процесса предоставления услуг	объективно анализирует этапы процесса предоставления услуг
ПКВ-3.2к : Организует процесс обслуживания пассажиров и их багажа на территории вокзала	Р Д 3	Зн а н и е	методической и нормативной базы системы управления рисками на транспортном предприятии	полное знание методической и нормативной базы системы управления рисками на транспортном предприятии
ПКВ-3.3к : Организует процесс обслуживания пассажиров в процессе транспортной перевозки	Р Д 3	Н а в ы к и	осуществлять деятельность по организации процесса обслуживания пассажиров или грузоотправителей/грузополучателей на транспортном предприятии	самостоятельно осуществляет деятельность по организации процесса обслуживания пассажиров или грузоотправителей/грузополучателей на транспортном предприятии
ПКВ-3.4к : Организует процесс обслуживания грузоотправителей и грузополучателей	Р Д 3	Н а в ы к и	осуществлять деятельность по организации процесса обслуживания пассажиров или грузоотправителей/грузополучателей на транспортном предприятии	самостоятельно осуществляет деятельность по организации процесса обслуживания пассажиров или грузоотправителей/грузополучателей на транспортном предприятии
ПКВ-3.5к : Принимает участие в управлении качеством обслуживания пассажирских и грузовых перевозок	Р Д 3	У м е н е и е	использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг	корректно использует стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг

Компетенция ПКВ-4 «Способен проектировать процессы предоставления услуг»

Таблица 2.4 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	К о д р е з - т а	Т и п р е з - т а	Результат	
ПКВ-4.2к : Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг	Р Д 2	У м е н е и е	анализировать этапы процесса предоставления услуг	объективно анализирует этапы процесса предоставления услуг

Компетенция ПКВ-5 «Способен поддерживать процесс управления рисками на предприятии»

Таблица 2.5 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	К о д р е з - т а	Т и п р е з - т а	Результат	
ПКВ-5.3к : Ориентируется и использует методическую и нормативную базу системы управления рисками на транспортном предприятии	Р Д 3	Зн а н и е	методической и нормативной базы системы управления рисками на транспортном предприятии	полное знание методической и нормативной базы системы управления рисками на транспортном предприятии

Компетенция ПКВ-6 «Способен организовывать обеспечение безопасности транспортной организации»

Таблица 2.6 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код ре-з-та	Т и п ре з-та	Результат	
ПКВ-6.2к : Организует деятельность в условиях чрезвычайной ситуации, связанной с актами незаконного вмешательства в деятельность транспорта	РД4	Умение	формировать предложения по совершенствованию процесса обслуживания пассажиров с учетом требований безопасности на транспорте	грамотно формирует предложения по совершенствованию процесса обслуживания пассажиров с учетом требований безопасности на транспорте

Компетенция ПКВ-7 «Способен осуществлять деятельность по управлению персоналом»

Таблица 2.7 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код ре-з-та	Т и п ре з-та	Результат	
ПКВ-7.1к : Принимает участие в оценке компетентности и эффективности деятельности персонала	РД1	Знание	функций и методов управления персоналом сервисного предприятия	полное знание функций и методов управления персоналом сервисного предприятия
ПКВ-7.2к : Осуществляет деятельность по обеспечению и использованию персонала	РД1	Знание	функций и методов управления персоналом сервисного предприятия	полное знание функций и методов управления персоналом сервисного предприятия

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по практике

Контролируемые планируемые результаты обучения		Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
РД1	Знание : требований к работе с потребителем в контактной зоне, его консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса	Собеседование	Отчет по практике
РД1	Умение : анализировать работу с потребителем в контактной зоне сервисного предприятия и выявлять проблемы	Собеседование	Отчет по практике

РД1	Навыки : разработки предложений по улучшению работы с потребителем с учетом выявленных проблем	Собеседование	Отчет по практике
РД2	Знание : нормативно-правовой документации для проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Собеседование	Отчет по практике
РД2	Навыки : оценки фактического состояния объектов сервиса и определения уровня ответственности установленным требованиям	Собеседование	Отчет по практике
РД2	Умение : анализировать этапы процесса предоставления услуг	Собеседование	Отчет по практике
РД3	Умение : использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг	Собеседование	Отчет по практике
РД3	Навыки : осуществлять деятельность по организации процесса обслуживания пассажиров или грузоотправителей/грузополучателей на транспортном предприятии	Собеседование	Отчет по практике
РД3	Знание : методической и нормативной базы системы управления рисками на транспортном предприятии	Собеседование	Отчет по практике
РД4	Умение : формировать предложения по совершенствованию процесса обслуживания пассажиров с учетом требований безопасности на транспорте	Собеседование	Отчет по практике
РД4	Знание : особенностей подготовки и проведения мероприятий различной направленности	Собеседование	Отчет по практике
РД4	Навыки : продвижения и оценки эффективности проведения мероприятия	Собеседование	Отчет по практике
РД5	Знание : приемов продвижения и методов оценки эффективности проведения мероприятия	Собеседование	Отчет по практике
РД5	Умение : планировать и разрабатывать стратегию проведения мероприятия	Собеседование	Отчет по практике
РД5	Навыки : выполнения работы по подготовке предприятия к участию в выставке	Собеседование	Отчет по практике
РД6	Знание : технологий организации и управления практическими приемами презентации компании и услуг	Собеседование	Отчет по практике
РД6	Умение : использовать технологии организации и управления практическими приемами презентации компании и услуг	Собеседование	Отчет по практике
РД6	Навыки : формировать требуемый имидж объекта, позиционировать и продвигать его, анализировать результаты	Собеседование	Отчет по практике
РД7	Знание : методов анализа целевой аудитории	Собеседование	Отчет по практике
РД7	Умение : исследовать потребности целевой аудитории	Собеседование	Отчет по практике
РД8	Знание : приемов формирования и продвижения требуемого имиджа объекта	Собеседование	Отчет по практике
РД8	Умение : выявлять имиджевые характеристики объекта	Собеседование	Отчет по практике

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по практике равна 100 баллам.

Виды учебной деятельности	Оценочное средство				Итого
	собеседование	презентация	доклад	отчет	
Самостоятельная работа	15	5	5	30	55
Промежуточная аттестация	–	10	10	25	45
Итого	15	15	15	55	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Пример индивидуального задания на выполнение отчета по практике

1. Организация работы сервисных служб авиакомпаний
2. Особенности обслуживания на борту воздушного судна
3. Организация деятельности служб аэровокзала
4. Организация деятельности сервисных служб по формированию системы безопасности авиаперевозок
5. Составляющие сервиса на авиатранспорте
6. Формирование транспортных потоков
7. Подсистемы транспорта и их особенности
8. Организация и технология работы на воздушном судне в период предполетной подготовки
9. Организация процесса планирования деятельности служб сервиса на транспортном предприятии

10. Организация работы службы организации перевозок

Краткие методические указания

Результаты прохождения студентом производственной преддипломной практики в соответствии с индивидуальным заданием, выданным руководителем практики, представляются в виде отчета по практике. Итоги выполнения индивидуальных заданий оцениваются в совокупности в результате представления студентом доклада с презентацией на защите отчета по практике. Методические указания по содержанию разделов отчета даны в п.7.

Шкала оценки

Критерии оценки доклада

№	Баллы*	Описание
5	13–15	Доклад полностью соответствует задачам практики, затронуты все необходимые вопросы, показано знание нормативно-правой базы с учетом последних изменений в законодательстве и нормативных документах, регламентирующих деятельность авиапредприятий; доклад четко выстроен; демонстрирует отличное владение профессиональной терминологией в области сервиса, полностью характеризует работу.
4	10–12	Доклад полностью соответствует задачам практики, затронуты все необходимые вопросы, показано знание нормативно-правой базы с учетом последних изменений в законодательстве и нормативных документах, регламентирующих деятельность авиапредприятий; доклад достаточно четко выстроен; демонстрирует хорошее владение профессиональной терминологией в области сервиса, полностью характеризует работу.
3	7–9	Доклад в целом соответствует задачам практики, затронуты основные вопросы, в целом показано знание нормативно-правой базы, но не всегда учтены последние изменения в законодательстве и нормативных документах, регламентирующих деятельность авиапредприятий; доклад нечетко выстроен; в общем демонстрирует владение профессиональной терминологией в области сервиса, полностью характеризует работу.
2	4–6	Доклад частично соответствует задачам практики, затронуты не все требуемые вопросы; структура мало выражена; практически отсутствует владение профессиональной терминологией в области сервиса
1	1–3	Доклад не соответствует задачам практики, не затронуты большинство из требуемых вопросов, практически отсутствует знание нормативно-правой базы; отсутствует четкая структура; отсутствует владение профессиональной терминологией в области сервиса.

Критерии оценки презентации

№	Баллы*	Описание	
		Содержание	Оформление
5	13–15	Содержание является строго научным; иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации; орфографические, пунктуационные и стилистические ошибки отсутствуют; числовые данные проиллюстрированы графиками и диаграммами, причем в наиболее адекватной форме; информация актуальна и современна; ключевые слова в тексте выделены заголовки слайдов полезностью соответствуют их содержанию.	Цвет фона гармонирует с цветом текста, всё отлично читается; использовано не более 3 цветов шрифта; все слайды выдержаны в едином стиле; размер шрифта оптимальный.
4	10–12	Содержание в целом является научным; иллюстрации соответствуют тексту; орфографические, пунктуационные и стилистические ошибки практически отсутствуют; наборы числовых данных проиллюстрированы графиками и диаграммами; информация актуальна и современна; ключевые слова в тексте выделены заголовки слайда в целом соответствуют их содержанию.	Цвет фона хорошо соответствует цвету текста, всё можно прочесть; использовано 3 цвета шрифта; 1-2 страницы имеют свой стиль оформления, отличный от общего; размер шрифта оптимальный.

3	7-9	Содержание в целом является научным; иллюстрации в целом соответствуют тексту; орфографические, пунктуационные и стилистические ошибки практически отсутствуют; наборы числовых данных большей частью проиллюстрированы графиками и диаграммами; информация актуальна и современна; ключевые слова в тексте выделены; не все заголовки слайдов соответствуют их содержанию	Цвет фона мало соответствует цвету текста; использовано более 4 цветов шрифта; отдельные слайды имеют свой стиль оформления; размер шрифта в целом выдержан.
2	4-6	Содержание включает в себя элементы научности; иллюстрации в определенных случаях соответствуют тексту; есть орфографические и стилистические ошибки; числовых данных в отдельных случаях проиллюстрированы графиками и диаграммами; информация в целом актуальна и современна; ключевые слова в тексте чаще всего выделены; заголовки отдельных слайдов отсутствуют; заголовки слайдов не соответствует их содержанию.	Цвет фона плохо соответствует цвету текста; использовано более 4 цветов шрифта; некоторые слайды имеют свой стиль оформления; размер шрифта средний (соответственно, объем информации слишком большой -слайд несколько перегружен) информацией.

Критерии оценки отчета

№	Баллы	Описание
5	41-55	Отчет содержит все разделы в соответствии с заданием, выполнен в полном объеме, грамотно. Материал изложен логически связно, последовательно, кратко. При изложении текста имеет место наличие авторского мнения по решаемым задачам. Используются дополнительные источники информации. Отчет оформлен аккуратно, в соответствии с требованием СТО.
4	31-40	Отчет содержит все разделы в соответствии с заданием, выполнен в необходимом объеме, грамотно. Материал изложен логически связно, последовательно. При изложении текста по отдельным вопросам присутствует авторское мнение. Используются дополнительные источники информации. Пояснительная записка оформлена аккуратно, в соответствии с требованием СТО.
3	21-30	Отчет содержит основные разделы в соответствии с заданием. Объем работы в целом соответствует содержанию, однако отдельные вопросы раскрыты не полностью. Имеют место нарушения в логике и последовательности изложения материала. При изложении текста авторское мнение по решаемым задачам отсутствует. Мало использованы дополнительные источники информации. Отдельные требования к оформлению пояснительной записки нарушены.
2	11-20	Отчет выполнен не в полном объеме. Требуемые вопросы раскрыты лишь частично. Имеют место нарушения в логике и последовательности изложения материала. Список использованных источников информации ограничен учебной литературой. При оформлении отчета допущены грамматические и стилистические ошибки, отклонения от требований СТО, некоторая небрежность.
1	1-10	Отчет выполнен не в полном объеме или не соответствует заданию. Большинство вопросов не раскрыто или раскрыто частично. Много нарушений в логике и последовательности изложения материала. Многочисленные отступления от принятой профессиональной терминологии. Много орфографических, пунктуационных, стилистических ошибок; числовые данные не проиллюстрированы графиками и диаграммами; информация не представляется актуальной и современной. Отчет оформлен не аккуратно, небрежно, без соблюдения требований СТО.

5.2 Примерный перечень вопросов по темам

1. Охарактеризуйте типы организационных структур
2. Каковы современные требования к организационным структурам?
3. Охарактеризуйте организационно-управленческую структуру авиапредприятия
4. Перечислите основные функции и задачи службы организации перевозок
5. Каким образом служба организации перевозок взаимодействует с другими службами и подразделениями аэропортового предприятия и авиакомпании при выполнении технологического процесса?
6. Нормативная документация, регламентирующая деятельность службы организации почтово-грузовых перевозок
7. Методы мотивации сотрудников персонала сервисных предприятий
8. Организация деятельности служб сервиса на авиапредприятии
9. Подсистемы транспорта и их особенности
10. Назовите виды объектов перевозок и дайте их краткую характеристику
11. Дайте классификацию материально-технической базы воздушного транспорта

12. Технология обслуживания пассажиров экономического класса
13. Технология обслуживания пассажиров бизнес-класса
14. Технология обслуживания пассажиров с детьми
15. Перечислите основные характеристики аэровокзального комплекса
16. Из каких видов деятельности складываются доходы аэропорта,
17. Авиационные и неавиационные услуги аэропорта

Краткие методические указания

Собеседование рассчитано на выяснение объема знаний студента во время прохождения практики с учетом освоенных дисциплин учебного плана. Готовиться к собеседованию необходимо последовательно и применительно к деятельности предприятия (организации) – места прохождения производственной преддипломной практики. Полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки для ответа на вопросы собеседования. Работу можно считать завершенной, если даны ответы на все контрольные вопросы и определения понятий по индивидуальному заданию на практику и в соответствии с местом ее прохождения. При подготовке необходимо также выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы, с тем, чтобы обсудить их с преподавателем. При подготовке к собеседованию необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания по освоенным дисциплинам учебного плана.

Шкала оценки

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	14-15	студент отвечает на все вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами и демонстрируя дополнительные знания
4	11-13	студент отвечает на вопросы, иллюстрируя свой ответ примерами
3	8-10	студент отвечает на вопросы в кратком объеме лекционных курсов и учебной литературы
2	4-7	Студент при ответе на вопросы демонстрирует фрагментарные знания лекционных курсов и учебной литературы