

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа практики
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
очная

Вид практики: производственная (преддипломная)

Тип практики: преддипломная практика

Владивосток 2024

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 06.04.2021 г. N245).; Положением по практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования (утв. приказом Минобрнауки России от 05.08.2020г. N 390).'

Составитель(и):

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

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 27.05.2024 , протокол № 7

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000000D3AA02
Владелец	Клочко И.Л.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

подпись

фамилия, инициалы

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

Целью практики является закрепление и углубление теоретических знаний в сфере сервиса, приобретение практических навыков и компетенций, опыта самостоятельной профессиональной деятельности, сбор материала для последующего написания выпускной квалификационной работы бакалавра по предварительно выбранной теме.

Задачами практики являются:

1. Ознакомиться с общими принципами организации и структурой управления на предприятии
2. Охарактеризовать деятельность предприятия
3. Проанализировать организацию работы по обеспечению безопасности деятельности сотрудников
4. Проанализировать практикуемые на предприятии технологии обслуживания клиентов и структуру процесса обслуживания с характеристикой всех выделенных этапов с применением современных методов
5. Выполнить эмпирическое исследование в соответствии с темой ВКР, собрать информацию, необходимую для подготовки практической части выпускной квалификационной работы, приобрести навыки по ее обработке и анализу
6. Получить и обобщить данные, подтверждающие выводы и основные положения выпускной квалификационной работы, апробировать ее важнейшие результаты и предложения 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, сокращенное	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 участвовать в проведении экспертизы, диагностики и сертификации на авиатранспортном предприятии в контексте повышения качества процесса обслуживания	ПКВ-1.1к : Участвует в проведении экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	РД1	Знание	порядка проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии
			РД2	Знание	методов проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии
			РД3	Знание	действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил
			РД8	Умение	анализировать процесс обслуживания пассажиров на аэровокзале и выявлять проблемы

		РД9	Навык	использования методов анализа процесса обслуживания пассажиров для выявления проблем
	ПКВ-1.2к : Применяет методы диагностики объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	РД2	Знание	методов проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии
	ПКВ-1.3к : Оценивает готовность авиатранспортного предприятия к осуществлению обслуживания в процессе авиаперевозки в соответствии с действующими в системе авиатранспорта правовыми нормами и правилами	РД3	Знание	действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил
ПКВ-2 : Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-2.1к : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров в авиатранспортном агентстве	РД5	Знание	сущности процесса обслуживания пассажиров в авиатранспортном агентстве
		РД6	Умение	выполнять работы по осуществлению процесса обслуживания пассажиров в авиатранспортном агентстве
	ПКВ-2.2к : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров и их багажа на территории аэровокзала	РД3	Знание	действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил
		РД7	Знание	сущности процесса обслуживания пассажиров и их багажа на территории аэровокзала
		РД8	Умение	анализировать процесс обслуживания пассажиров на аэровокзале и выявлять проблемы
		РД9	Навык	использования методов анализа процесса обслуживания пассажиров для выявления проблем
	ПКВ-2.3к : Принимает участие в организации обслуживания пассажиров в процессе авиаперевозки	РД10	Знание	сущности процесса обслуживания пассажиров на воздушном судне
		РД3	Знание	действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил
		РД9	Навык	использования методов анализа процесса обслуживания пассажиров для выявления проблем
	ПКВ-2.4к : Принимает участие в организации процесса	РД11	Знание	особенностей процесса обслуживания грузоотправителей и грузополучателей

	обслуживания грузоотправителей и грузополучателей	РД12	Умение	выполняет работы по организации технологического процесса обслуживания грузоотправителей и грузополучателей	
		РД3	Знание	действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил	
		РД9	Навык	использования методов анализа процесса обслуживания пассажиров для выявления проблем	
	ПКВ-3 : Способен поддерживать процесс управления рисками на авиапредприятии	ПКВ-3.2к : Использует основные приемы, методическую и нормативную базу системы управления рисками на авиатранспортном предприятии	РД13	Знание	рисков при работе авиатранспортного предприятия
			РД13	Умение	оценивать возможные риски на авиатранспортном предприятии
	ПКВ-4 : Способен организовывать обеспечение безопасности пассажиров на авиатранспорте	ПКВ-4.2к : Принимает участие в организации деятельности в условиях чрезвычайной ситуации, связанной с актами незаконного вмешательства в деятельность Гражданской авиации	РД14	Знание	требований безопасности на авиатранспорте на каждом этапе процесса обслуживания пассажиров
			РД15	Умение	анализировать и оценивать соответствие требованиям безопасности на авиатранспорте на каждом этапе процесса обслуживания пассажиров
			РД16	Знание	порядка действий служб сервиса в условиях чрезвычайной ситуации, связанной с актами незаконного вмешательства в деятельность Гражданской авиации

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 в авиации	ОФО	Б2.В.П.2	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.

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/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 руководителями 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 варибельность, 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 (шагам 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 целом 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 бальной 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

9.1 Основная литература

1. Баймишев Р.Х.. Преддипломная практика: методические указания / Долгошева Е.В., Романова Т.Н., Кашина Д.Ш.; Баймишев Р.Х. — Кинель : ИБЦ Самарского ГАУ, 2024 . — 26 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/884095> (дата обращения: 30.09.2024)
2. Бурняшева, Л. А., Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. А. Бурняшева. — Москва : КноРус, 2023. — 428 с. — ISBN 978-5-406-10452-1. — URL: <https://book.ru/book/948831> (дата обращения: 14.11.2024). — Текст : электронный.

9.2 Дополнительная литература

1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения/ Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 192 с. — ISBN 978-5-507-48586-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/359042> (дата обращения: 19.11.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Социология и психология управления сервисной деятельностью в транспортной сфере : Сервис и туризм [Электронный ресурс] : Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации , 2017 - 29 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/145736>

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

1. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
2. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
3. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"
4. Электронно-библиотечная система издательства "Лань" - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>
5. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим

доступа: <http://oaji.net/>

6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

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:

- Проектор

Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Reader
- Microsoft Office 2010 Standart

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

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 в авиации

Год набора на ОПОП
2021

Форма обучения
очная

Владивосток 2024

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 участвовать в проведении экспертизы, диагностики и сертификации на авиатранспортном предприятии в контексте повышения качества процесса обслуживания	ПКВ-1.1к : Участвует в проведении экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии
		ПКВ-1.2к : Применяет методы диагностики объектов сервиса на авиатранспортном предприятии
		ПКВ-1.3к : Оценивает готовность авиатранспортного предприятия к осуществлению обслуживания в процессе авиаперевозки в соответствии с действующими в системе авиатранспорта правовыми нормами и правилами
	ПКВ-2 : Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-2.1к : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров в авиатранспортном агентстве
		ПКВ-2.2к : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров и их багажа на территории аэровокзала
		ПКВ-2.3к : Принимает участие в организации обслуживания пассажиров в процессе авиаперевозки
		ПКВ-2.4к : Принимает участие в организации процесса обслуживания грузоотправителей и грузополучателей
	ПКВ-3 : Способен поддерживать процесс управления рисками на авиатранспортном предприятии	ПКВ-3.2к : Использует основные приемы, методическую и нормативную базу системы управления рисками на авиатранспортном предприятии
	ПКВ-4 : Способен обеспечивать безопасность пассажиров на авиатранспорте	ПКВ-4.2к : Принимает участие в организации деятельности в условиях чрезвычайной ситуации, связанной с актами незаконного вмешательства в деятельность Гражданской авиации

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 участвовать в проведении экспертизы, диагностики и сертификации на авиатранспортном предприятии в контексте повышения качества процесса обслуживания»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-1.1к : Участвует в проведении экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	РД1	Знание	порядка проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	полный перечень этапов проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии
	РД2	Знание	методов проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	полная характеристика методов проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии
	РД3	Знание	действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил	приводит перечень действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил для проведения экспертизы
	РД8	Умение	анализировать процесс обслуживания пассажиров на аэровокзале и выявлять проблемы	всесторонне анализирует процесс обслуживания пассажиров на аэровокзале и выявляет проблемы
	РД9	Навык	использования методов анализа процесса обслуживания пассажиров для выявления проблем	в полной мере использует методы анализа процесса обслуживания пассажиров для выявления проблем
ПКВ-1.2к : Применяет методы диагностики объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	РД2	Знание	методов проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	полная характеристика методов проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии
ПКВ-1.3к : Оценивает готовность авиатранспортного предприятия к осуществлению обслуживания в процессе авиаперевозки в соответствии с действующими в системе авиатранспорта правовыми нормами и правилами	РД3	Знание	действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил	приводит перечень действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил для проведения экспертизы

Компетенция ПКВ-2 «Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей»

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 : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров в авиатранспортном агентстве	РД5	Знание	сущности процесса обслуживания пассажиров в авиатранспортном агентстве	характеризует сущность процесса обслуживания пассажиров в авиатранспортном агентстве
	РД6	Умение	выполнять работы по осуществлению процесса обслуживания пассажиров в авиатранспортном агентстве	грамотно выполняет работы по осуществлению процесса обслуживания пассажиров в авиатранспортном агентстве

ПКВ-2.2к : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров и их багажа на территории аэровокзала	Р Д 3	Зн ан ие	действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил	приводит перечень действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил для проведения экспертизы
	Р Д 7	Зн ан ие	сущности процесса обслуживания пассажиров и их багажа на территории аэровокзала	характеризует содержание работ на этапах технологического процесса обслуживания пассажиров и их багажа на территории аэровокзала
	Р Д 8	У м ен ие	анализировать процесс обслуживания пассажиров на аэровокзале и выявлять проблемы	всесторонне анализирует процесс обслуживания пассажиров на аэровокзале и выявляет проблемы
	Р Д 9	Н ав ы к	использования методов анализа процесса обслуживания пассажиров для выявления проблем	в полной мере использует методы анализа процесса обслуживания пассажиров для выявления проблем
ПКВ-2.3к : Принимает участие в организации обслуживания пассажиров в процессе авиаперевозки	Р Д 3	Зн ан ие	действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил	приводит перечень действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил для проведения экспертизы
	Р Д 9	Н ав ы к	использования методов анализа процесса обслуживания пассажиров для выявления проблем	в полной мере использует методы анализа процесса обслуживания пассажиров для выявления проблем
	Р Д 10	Зн ан ие	сущности процесса обслуживания пассажиров на воздушном судне	характеризует сущность процесса обслуживания пассажиров на воздушном судне
ПКВ-2.4к : Принимает участие в организации процесса обслуживания грузоотправителей и грузополучателей	Р Д 3	Зн ан ие	действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил	приводит перечень действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил для проведения экспертизы
	Р Д 9	Н ав ы к	использования методов анализа процесса обслуживания пассажиров для выявления проблем	в полной мере использует методы анализа процесса обслуживания пассажиров для выявления проблем
	Р Д 11	Зн ан ие	особенностей процесса обслуживания грузоотправителей и грузополучателей	в полной мере характеризует особенности процесса обслуживания грузоотправителей и грузополучателей
	Р Д 12	У м ен ие	выполняет работы по организации технологического процесса обслуживания грузоотправителей и грузополучателей	выполняет работы по организации технологического процесса обслуживания грузоотправителей и грузополучателей

Компетенция ПКВ-3 «Способен поддерживать процесс управления рисками на авиапредприятии»

Таблица 2.3 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	К од ре з- та	Т и п е ре з- та	Результат	

ПКВ-3.2к : Использует основные приемы, методическую и нормативную базу системы управления рисками на авиатранспортном предприятии	Р Д 13	Зн ан ие	рисков при работе авиатранспортного предприятия	полно характеризует возможные риски при работе авиатранспортного предприятия
	Р Д 13	У м ен ие	оценивать возможные риски на авиатранспортном предприятии	адекватно оценивает возможные риски на авиатранспортном предприятии

Компетенция ПКВ-4 «Способен организовывать обеспечение безопасности пассажиров на авиатранспорте»

Таблица 2.4 – 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-4.2к : Принимает участие в организации деятельности в условиях чрезвычайной ситуации, связанной с актами незаконного вмешательства в деятельность Гражданской авиации	Р Д 14	Зн ан ие	требований безопасности на авиатранспорте на каждом этапе процесса обслуживания пассажиров	рассматривает процесс обслуживания пассажиров в соответствии с требованиями безопасности на авиатранспорте
	Р Д 15	У м ен ие	анализировать и оценивать соответствие требованиям безопасности на авиатранспорте на каждом этапе процесса обслуживания пассажиров	адекватно оценивает требования безопасности на авиатранспорте на каждом этапе процесса обслуживания пассажиров
	Р Д 16	Зн ан ие	порядка действий служб сервиса в условиях чрезвычайной ситуации, связанной с актами незаконного вмешательства в деятельность Гражданской авиации	полный перечень порядка действий служб сервиса в условиях чрезвычайной ситуации, связанной с актами незаконного вмешательства в деятельность Гражданской авиации

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 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 : порядка проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	Собеседование	Отчет по практике
РД2	Знание : методов проведения экспертизы объектов сервиса на авиатранспортном предприятии	Собеседование	Отчет по практике

РД3	Знание : действующих в системе авиатранспорта правовых норм и правил	Собеседование	Отчет по практике
РД4	Умение : выполнять работы по оценке готовности авиатранспортного предприятия к осуществлению обслуживания в процессе авиаперевозки	Собеседование	Отчет по практике
РД5	Знание : сущности процесса обслуживания пассажиров в авиатранспортном агентстве	Собеседование	Отчет по практике
РД6	Умение : выполнять работы по осуществлению процесса обслуживания пассажиров в авиатранспортном агентстве	Собеседование	Отчет по практике
РД7	Знание : сущности процесса обслуживания пассажиров и их багажа на территории аэровокзала	Собеседование	Отчет по практике
РД8	Умение : анализировать процесс обслуживания пассажиров на аэровокзале и выявлять проблемы	Собеседование	Отчет по практике
РД9	Навык : использования методов анализа процесса обслуживания пассажиров для выявления проблем	Собеседование	Отчет по практике
РД10	Знание : сущности процесса обслуживания пассажиров на воздушном судне	Собеседование	Отчет по практике
РД11	Знание : особенностей процесса обслуживания грузоотправителей и грузополучателей	Собеседование	Отчет по практике
РД12	Умение : выполняет работы по организации технологического процесса обслуживания грузоотправителей и грузополучателей	Собеседование	Отчет по практике
РД13	Знание : рисков при работе авиатранспортного предприятия	Собеседование	Отчет по практике
РД13	Умение : оценивать возможные риски на авиатранспортном предприятии	Собеседование	Отчет по практике
РД14	Знание : требований безопасности на авиатранспорте на каждом этапе процесса обслуживания пассажиров	Собеседование	Отчет по практике
РД15	Умение : анализировать и оценивать соответствие требованиям безопасности на авиатранспорте на каждом этапе процесса обслуживания пассажиров	Собеседование	Отчет по практике
РД16	Знание : порядка действий служб сервиса в условиях чрезвычайной ситуации, связанной с актами незаконного вмешательства в деятельность Гражданской авиации	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.

	Собеседование	Отчет по практике	Итого
	30	70	100
Итого	30	70	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: освоенные 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 отчёт по практике

1. Характеристика деятельности предприятия с учетом следующих аспектов:

- Бизнес-модель и динамика развития предприятия, организационно-функциональная структура предприятия и подразделения; характеристика персонала подразделения и функциональных обязанностей сотрудников.
- Анализ положения предприятия на рынке услуг (федеральном, региональном, локальном): проанализировать факторы конкурентоспособности на рынке услуг (PEST-анализ), выявить слабые и сильные стороны, возможности и угрозы путем выполнения SWOT-анализа.
- Анализ организации работы по обеспечению безопасности деятельности сотрудников.
 - Анализ практикуемых на предприятии коммуникативных взаимодействий между авиапассажирами и сотрудниками аэропорта с характеристикой всех выделенных особенностей с применением современных методов исследования.

1. Выполнение задач, поставленных перед практикантом в соответствии с темой ВКР:

- Выполнение эмпирического исследования в соответствии с темой ВКР.
- Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности сервисного предприятия в аспекте темы ВКР.
- Анализ и систематизация собранной в ходе практики информации для написания ВКР.

1. Представление результатов практики в форме отчета по практике

Краткие методические указания

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 (шагам 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 целом 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 бальной 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.

Шкала оценки

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.

5.2 Собеседование – защита индивидуального задания

Примерный перечень вопросов для собеседования:

1. Перечислите виды сервисной деятельности авиапредприятия
2. Какие методы использованы для выявления проблем в сервисной деятельности авиапредприятия?
3. Какие нормативные документы, регламентирующие сервисную деятельность, используют на предприятии?
4. Какие критерии оценки объекта сервисной деятельности были определены и каково их обоснование?
5. Какие затруднения возникли (теоретического, практического, организационного характера) в процессе прохождения практики и возможные пути их решения.

Краткие методические указания

Проведение собеседования со студентами является составной частью производственной преддипломной практики. Цель проведения собеседования состоит в формировании у студентов навыков самостоятельного изучения учебной литературы, определение уровня подготовки студентов при выполнении заданий. На собеседовании студент обязан продемонстрировать свободное владение материалом, изученным в ходе прохождения преддипломной практики.

Шкала оценки

- **24-30 баллов.** Выставляется студенту, который на теоретические вопросы глубоко, последовательно, содержательно, полно, правильно и осмысленно выстраивает свой ответ. Во время ответа студент держится уверенно, свободно оперирует знаниями. При

дополнительных вопросах способен свободно вести диалог, пользуясь современными научными данными.

- **16–23 баллов.** Выставляется студенту, который полно раскрывает содержание материала в объёме. Опирается на знания основной и дополнительной литературы, излагает материал грамотным языком. При изложении материала студентом допускаются незначительные пробелы, не искажающие содержание ответа на вопросы.
- **9–15 баллов.** Выставляется студенту, который недостаточно логично, глубоко, последовательно и осмысленно выстраивает свой ответ. Не способен достаточно полно ответить на предлагаемые вопросы, не показывает достаточные знания по рекомендуемой литературе. При собеседовании студент заменяет конкретные ответы рассуждением практически-бытового плана, а также допускает отдельные неточности в использовании профессиональной терминологии.
- **0–8 баллов.** Выставляется студенту, который допускает принципиальные, грубые ошибки в ответах на основные вопросы. Проявляет неуверенность и допускает неточности в ответах на дополнительные вопросы. На некоторые из вопросов не знает ответа. Не понимает специальных терминов, не может привести примеры из практики и связно изложить основные мысли по заданному вопросу, нуждается во вспомогательных (наводящих) вопросах.