

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа практики

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.01 Сервис. Имиджмейкерские услуги

Год набора на ОПОП  
2019

Форма обучения  
очная

Вид практики: производственная  
Тип практики: организационно-управленческая практика

Владивосток 2020

Программа практики «Производственная организационно-управленческая 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):

*Коноплева Н.А., доктор культурологии наук, профессор, Кафедра дизайна и технологий, Nina.Konopleva@vvsu.ru*

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

11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	000000000489883
Владелец	Клочко И.Л.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Клочко И.Л.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	000000000489888
Владелец	Клочко И.Л.

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

Определяя содержание данного этапа подготовки выпускника, следует подчеркнуть, что в период производственной организационно-управленческой практики реализуются одновременно две цели:

1) непосредственно решается задача профессиональной деятельности практически во всей своей полноте;

2) создаются условия для выявления недостающих знаний, умений и навыков для самообучения и обучения, самопознания и саморазвития. Профессиональная деятельность, таким образом, становится предметом другой деятельности – учебной, направленной на выявление и восполнение недостающих знаний и способностей, определение границ возможностей субъекта деятельности. Средством, обеспечивающим подобную смену, становится рефлексивный анализ, предполагающий формирование отстраненной по отношению к собственной деятельности позиции. Отсюда необходимым становится демонстрация образов рефлексивного анализа со стороны преподавателей и организация обсуждения, запускающих механизм понимания, критики, оценки.

Включаясь в новую для него профессиональную практическую деятельность, студент сталкивается с вопросами и проблемами для решения, которых ему необходимы взаимодействие с преподавателями и педагогами, их помощь. Но это взаимодействие невозможно в той форме, в которой оно осуществлялось на предметах учебной деятельности. Здесь необходима новая форма поведения с новыми способами взаимодействия с позиции партнеров - работодателей.

Целью практики, с одной стороны, является рефлексивное закрепление теоретических знаний и получение навыков их практического применения, с другой стороны – личностно-ориентированная профессиональная подготовка, включающая формирование профессиональной мотивации, освоение разнообразных моделей поведения для самовыражения личности в профессиональной деятельности, приобретение и закрепление профессиональных компетенций, направленных на закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося, приобретение им практических навыков и компетенций организационно-управленческого характера, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности.

Сложное, многоуровневое понятие «сервис» включает ряд слагаемых, что предполагает решение следующих задач в рамках данной практики:

- закрепление и углубление теоретических знаний, полученных обучающимися в процессе обучения;
- овладение современными методами сбора, анализа и обработки научной информации в области сервиса;
- овладение основами компьютерной обработки информации с помощью современных прикладных программ;
- получение опыта разработки технологических процессов для оказания сервисных услуг;
- получение практического опыта в ходе участия в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- получение опыта оформления технической документации.
- ознакомление и изучение конкретных методов и способов оказания сервисных услуг, используемых на практике;
- получение опыта разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- освоение различных методов и средств процесса сервиса;
- изучение технологических особенностей оказания различных сервисных услуг;
- приобретение навыков организации сервиса;
- приобретение и использование психодиагностических навыков в определении

проблем исследуемого объекта;

– овладение психодиагностическими методиками и тестами диагностики объектов и субъектов сервиса;

– формирование умений по определению причинности факторов и явлений для разработки проекта по решению проблемы;

– закрепление компетенций коммуникативного взаимодействия с клиентами и членами профессионального коллектива, навыков информационного обеспечения проекта и умений анализировать информационные источники;

сбор материала для выполнения курсовых работ или выпускной? квалификационной работы в процессе дальнейшего обучения в вузе.

В результате прохождения практики должны быть приобретены следующие знания, умения, навыки

***Знать:***

- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания;
- методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;
- этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет;
- виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации;
- основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса;
- систему маркетинга, особенности продвижения услуг;
- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов;
- правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, средства, методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса.

***Уметь:***

- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;

- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- применять методики психодиагностики: экспресс-диагностики потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя;
- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;
- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;
- применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности;
- проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг;
- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;
- прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса;
- использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг;

- организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций.

**Владеть:**

- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;
- методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;
- приемами изучения личности потребителя;
- методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя;
- основами профессиональной этики и этикета;
- навыками работы с информационными системами;
- навыками менеджмента в сервисе;
- методами проведения маркетинговых исследований в сервисе;
- основами обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях.

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)				

## 2 Вид практики, способы и формы её проведения

Вид практики: производственная

Тип практики: организационно-управленческая практика

Способ проведения практики: стационарная и выездная

Форма проведения практики: Непрерывно

## 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. И миджмейкерские услуги	ОФО	Б2.В.П.2	7	9	6 (недель)

## **4 Место практики в структуре ОПОП ВО**

Производственная организационно-управленческая практика направления 43.03.01 «Сервис» является неотъемлемой частью учебного процесса и организуется в соответствии с требованиями ФГОС ВО и локальными актами университета. Производственная организационно-управленческая практика является практикой по направлению подготовки, которая предусматривает ознакомление студентов с работой предприятия, приобретение практических навыков, закрепление теоретических знаний, полученных студентами в ходе обучения по направлению 43.03.01 Сервис.

В соответствии с утвержденным учебным планом направления бакалавриата студенты четвертого курса проходят производственную организационно-управленческую практику в 7-м семестре. Практика проводится в соответствии с графиком учебного процесса. Непосредственно перед началом практики проводится установочная конференция, в ходе которой студенты знакомятся с целями, задачами и направлениями практики, правами и обязанностями практикантов, составляется план-график работы каждого студента и расписание консультаций руководителей практики.

Производственная организационно-управленческая практика организуется и проводится на базе изучения следующих дисциплин профессионального цикла:

Из базовой (общепрофессиональной) части:

- Бизнес планирование и прогнозирование;
- Безопасность жизнедеятельности;
- Деловые коммуникации в сервисе;
- Информационные технологии в продвижении товаров и услуг;
- Информатика, Модуль 2 (Информационно-коммуникационные технологии);
- Метрология, стандартизация и сертификация
- Предметно-ориентированные информационные системы;
- Проектная деятельность;
- Экономика предприятий;
- Основы менеджмент в профессиональной деятельности;
- Основы маркетинга в сервисе и туризме;
- Организация и планирование деятельности предприятий сервиса;
- Регулирование процесса обслуживания потребителей модуль 1;
- Технология организации предприятий сервиса;
- Управление затратами;
- Управление качеством сервисных услуг;

Дисциплины, формируемые участниками образовательных отношений:

- Сервисология;
- Сервисная деятельность;
- Профессиональная этика и этикет
- Психология стрессовых ситуаций;
- Социальная конфликтология в сервисе;
- Имидж территории;

Входными требованиями, необходимыми для освоения программы практики, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Производственная сервисная практика». На данную практику опираются «Производственная преддипломная практика».

## **5 Содержание практики**

### **5.1 Структура (этапы) прохождения практики**

Раздел образовательной программы (ОП) бакалавриата Сервис «Производственная организационно-управленческая практика» является обязательным и представляет собою вид

учебных занятия, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую организационно-управленческую подготовку обучающихся. Производственная организационно-управленческая практика проводится для приобретения обучающимися практических навыков работы по направлению подготовки, приобретения умений принимать самостоятельные решения на конкретных участках работы в реальных условиях, формирования у обучающихся целостного представления о содержании, видах и формах профессиональной деятельности.

Производственная организационно-управленческая практика организуется и проводится на основе утвержденной программы, в которой определен перечень рассматриваемых вопросов и необходимых для выполнения заданий в сторонних учреждениях, организациях, предприятиях или в структурных подразделениях института, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом.

Современные образовательные технологии предполагают активизацию мышления студента. Это, в свою очередь, способствует возможности самостоятельно принимать творческие по содержанию решения, эмоционально окрашенные и мотивированно оправданные, развивает партнерские отношения, повышает результативность обучения.

Данная практика предоставляет возможность апробации студентами теоретических знаний и имеет задачей подготовку к самостоятельной профессиональной деятельности, является одной из наиболее сложных и многоаспектных видов практики студентов.

При этом студенты имеют дело с целостным процессом производственно-технологической, сервисной и организационно-управленческой деятельности во всем их многообразии и сложности. При этом задачи, решаемые студентами, сохраняют еще свой учебный характер, несмотря на то, что они, (студенты), действуют в целостной реальной ситуации.

С этой точки зрения данная сфера практического обучения рассматривается как пространство, где происходит интеграция общекультурных и профессиональных компетенций и типов деятельности будущего специалиста. Здесь происходит «сборка» отдельных «блоков» и «частей» всех полученных к этому времени умений и навыков, в целостную структуру компетентности, обеспечивающей будущую профессиональную деятельность. Знания, осваиваемые последовательно и отдельно, должны «встроиться» в профессиональную деятельность, что способствует формированию профессиональных умений и навыков.

На этом этапе подготовки будущего специалиста происходит становление новой позиции студента – позиции субъекта самостоятельной профессиональной деятельности, субъекта новых для него производственных отношений. Организация практики создает условия для самоопределения студентов, для обнаружения ими границ собственных

способностей, анализа своих профессиональных компетенций, сильных и «слабых» сторон личности.

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 текущ его контр оля

<p>1. Организационный (подготовительный этап)</p> <p>2. Прохождение практики – производственный этап (экспериментальный, научно-исследовательский)</p> <p>3. Этап обработки и анализ полученной информации, подготовка отчета</p>	<p>Оформление документов для прохождения практики.</p> <p><b>Прибытие на базу практики, согласование подразделения, в котором будет организовано рабочее место.</b></p> <p><b>Прохождение вводного инструктажа.</b></p>	<p>Знакомство с коллективом.</p> <p><b>Устная беседа с руководителем практики от предприятия.</b></p>
	<p>1. Ознакомительные, экспериментальные, научно-исследовательские, аналитические</p> <p><b>Сбор материала для написания отчета по практике. Сбор материала для написания выпускной квалификационной работы.</b></p> <p>2. Участие в выполнении отдельных видов работ, а также разработка и реализации проектов в области сервисного менеджмента организации.</p> <p>3. Самостоятельное выполнение отдельных видов работ в рамках должностных обязанностей менеджера (по заданию руководителя практики от предприятия).</p>	<p>Консультации с руководителем</p> <p>практики от базы практики и руководителя от кафедры.</p> <p>ознакомительные лекции, инструктаж по технике безопасности, мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала, наблюдения, измерения, и др., выполняемые как под руководством преподавателя, руководителя от предприятия, так и самостоятельно.</p> <p>Отзыв руководителя практики от предприятия</p>
	<p>Обработка и систематизация собранного нормативного и фактического материала.</p> <p><b>Подготовка и оформление отчета о практике</b></p>	<p>Защита отчета о прохождении</p> <p><b>практики</b></p>

## 5.2 Задание на практику

**Варианты тем для разработки в период прохождения производственной практики:**

### **Профиль подготовки:**

#### **1. Социокультурный сервис, Имиджмейкерские услуги:**

1. Оптимизация процессов обслуживания с исследованием качественных аспектов



деятельности предприятия;

2. Организация и управление производственной деятельностью сервисного предприятия;

3. Разработка мероприятий по продвижению сервисного предприятия;

4. Теоретико-методологические подходы к позиционированию сервисного предприятия;

5. Разработка мероприятий по привлечению клиентов сервисной фирмы;

6. Разработка и реализация событийных мероприятий;

7. Анализ организационного имиджа сервисного предприятия;

8. Разработка мероприятий по продвижению спортивно-оздоровительных услуг; 9. Разработка мероприятий по совершенствованию корпоративной культуры сервисной организации;

10. Совершенствованию деятельности сервисного предприятия;

11. Формирование имиджа сервисной организации;

12. Исследование имиджевых характеристик образовательного учреждения; предприятия культурно-досуговой сферы; гостинично-ресторанного сервиса; торгового предприятия;

13. Анализ конкурентной среды сервисного предприятия;

14. Формирование конкурентоспособности сервисного предприятия;

15. Анализ и формирование деловых коммуникаций в различных сферах сервиса;

16. Разработка вопросов организации новых сервисных предприятий;

17. Разработка новых видов услуг на сервисном предприятии;

18. Расширение ассортимента пакета услуг сервисного предприятия;

19. Анализ и формирование клиентоориентированности сервисного предприятия;

20. Разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

21. Формирование характеристик индивидуального имиджа с учетом образа жизни клиента;

22. Совершенствование организационной системы обслуживания покупателей с использованием мерчендайзинга;

23. Разработка (совершенствование) системы управления качеством услуг на сервисном предприятии;

24. Разработка способов повышения конкурентоспособности сервисного предприятия в условиях современного рынка;

25. Управление качеством сервисного предприятия;

26. Формирование территориального имиджа конкретного региона;

## **II. Профиль подготовки: Сервис в авиации, Сервис на транспорте**

1. Оценка качества услуг, предоставляемых авиапредприятием «Международный аэропорт Владивосток/ транспортным предприятием...»;

2. Совершенствование деятельности авиапредприятия «Международный аэропорт Владивосток»/транспортного предприятия...;

3. Анализ особенностей обслуживания пассажиров на примере воздушного судна авиакомпании «Аврора»/транспортного предприятия...;

4. Разработка рекомендаций по совершенствованию неавиационной деятельности авиапредприятия «Международный аэропорт Владивосток»/транспортного предприятия...;

5. Разработка рекомендаций по совершенствованию системы управления персоналом АО «Международный аэропорт Владивосток»/транспортное предприятие...;

6. Анализ процесса формирования взаимоотношениями с клиентами на сервисном предприятии в сфере авиации или других видов транспорта;

7. Анализ тенденций формирования и развития новых сервисных услуг на современном российском рынке авиаперевозок (на примере АО «Международный аэропорт Владивосток»; других транспортных перевозок);

8. Оценка удовлетворенности потребителей деятельностью службы организации перевозок (на примере АО «Международный аэропорт Владивосток» или других

транспортных предприятий);

9. Разработка мотивационных аспектов деятельности персонала службы авиационной безопасности и других видов транспортной безопасности;

10. Исследование особенностей карьерного роста современных женщин в сфере авиации и других видах транспортного сервиса;

11. Анализ качества информационно-справочных услуг на современном рынке транспортных услуг.

### **III Профиль Рекреационный и спортивно-оздоровительный сервис**

1. Оптимизация процессов обслуживания с исследование качественных аспектов деятельности предприятия;

2. Организация и управление производственной деятельностью сервисного предприятия;

3. Разработка мероприятий по продвижению сервисного предприятия;

4. Теоретико-методологические подходы к позиционированию сервисного предприятия;

5. Разработка мероприятий по привлечению клиентов сервисной фирмы;

6. Совершенствованию деятельности сервисного предприятия;

7. Разработка мероприятий по продвижению спортивно-оздоровительных услуг;

8. Разработка мероприятий по совершенствованию корпоративной культуры сервисной организации;

## **6 Формы отчетности по практике**

В ходе производственной практики необходимо собрать информацию, провести ее анализ и представить в отчете в соответствии со следующими разделами:

### ***Раздел 1. Краткая характеристика предприятия (организации)***

Статус, организационно-правовая форма предприятия, цели и задачи предприятия, основные виды деятельности. История предприятия, его прошлые успехи и проблемы. Динамика основных финансово-экономических показателей деятельности предприятия за 2 – 3 года; если это невозможно, то необходимо провести комплексный обзор показателей за отчетный год.

Организационная структура предприятия. Состав подразделений предприятия и их краткая характеристика (по мере необходимости).

Связи предприятия с внешней средой, в том числе внешнеэкономическая деятельность предприятия и связи с зарубежными партнерами.

### ***Раздел 2. Анализ основных направлений деятельности предприятия***

На данном этапе прохождения практики необходимо собрать и проанализировать информацию по следующим основным направлениям:

- объемы производства продукции (работ, услуг);
- виды деятельности (номенклатура продукции, работ, услуг), особенности используемых технологий, степень их прогрессивности;
- персонал предприятия: его состав, структура, движение, оплата труда;
- имущество предприятия: его состав, структура;
- издержки предприятия, их структура, резервы снижения издержек;
- финансовое состояние предприятия, его устойчивость и платежеспособность;
- финансовые результаты деятельности предприятия: объем продаж, прибыль, рентабельность и др.

Для качественного выполнения анализа необходимо собрать информацию о показателях деятельности предприятия за несколько отчетных периодов, желательно за несколько лет (если это невозможно, то поквартально отчетные документы года).

Глубина проведения анализа по отдельным направлениям зависит от темы выпускной

квалификационной работы. Если, например, выпускная работа посвящена повышению качества обслуживания клиентов, то наряду с комплексным обзором основных финансово-экономических показателей деятельности должен быть проведен более глубокий анализ системы обслуживания. Если темой выпускной работы является разработка маркетинговой стратегии фирмы, то при проведении анализа нужно обратить особое внимание на комплекс маркетинга: продвижение товаров и услуг, анализ конъюнктуры рынка, систему ценообразования предприятия, его рекламную деятельность и т.п. При разработке темы, связанной с управлением персоналом клиентоориентированной организации, должен быть проведен глубокий и всесторонний анализ трудовых показателей, а также отдельных подсистем системы управления персоналом.

При проведении анализа наряду с традиционными методами (такими как: метод сравнения, группировки, факторный анализ) могут быть использованы различные экономико-математические методы (корреляционно-регрессионный анализ, теория массового обслуживания и др.), графические методы анализа, функционально-стоимостной анализ и т.п.

Для сбора материалов при прохождении производственной практики могут быть использованы различные виды документации предприятия, а именно:

- устав организации, в котором определены основные направления ее деятельности, цели, задачи и т.д.;

- пакет отчетных документов, представляемых налоговой инспекции, в том числе баланс предприятия (организации) и приложения к нему, включая отчет о финансовых результатах и их использовании, отчетные данные о состоянии имущества предприятия, движении его средств и др.;

- пояснительная записка, прилагаемая к годовой бухгалтерской отчетности, в которой излагаются применяемые методологические принципы учета отдельных хозяйственных операций и перечисляются основные факторы, повлиявшие в отчетном году на результаты деятельности предприятия и его финансовое состояние.

Кроме того, студент, в случае необходимости, может получить информацию для анализа путем проведения анкетирования работников фирмы или потребителей ее продукции (услуг), изучения затрат и потерь рабочего времени (фотография рабочего дня, хронометраж) и другими способами включенного наблюдения.

Анализ всей совокупности документов и собранной информации должен вестись в соответствии с целями конкретной выпускной квалификационной работы, что позволит выявить положительные и отрицательные стороны в деятельности предприятия и получить основу для принятия соответствующих проектных решений.

### ***Раздел 3. Сбор материалов для разработки и обоснования проектных решений***

На основании выводов, сделанных по результатам анализа и выявивших недостатки и проблемы в деятельности предприятия, студент должен разработать рекомендации и проектные решения, направленные на устранение выявленных недостатков. Эта часть работы служит критерием оценки творческого подхода студента к решению поставленных задач.

Возможны различные подходы к этому этапу производственной практики. Студент может разработать отдельные (частные) проектные решения, например, внедрение какой-либо технической или организационной инновации. Можно посвятить этот этап практики сбору материалов для разработки стратегии развития организации или какой-либо ее составной части (например, маркетинговой, торговой, имиджевой или финансовой стратегии). Возможно, провести сбор информации для разработки бизнес-плана какого-либо инвестиционного или инновационного проекта, направленного на повышение эффективности деятельности предприятия. На этом этапе студент должен продемонстрировать приобретенные в процессе обучения профессиональные компетенции, разработав проектные решения, носящие инновационный характер.

Все необходимые материалы для принятия проектных решений должны быть собраны на этапе прохождения производственной практики и по инициативе самого студента. При

этом следует иметь в виду, что этих материалов должно быть достаточно для всестороннего и глубокого обоснования предлагаемых проектных решений, в том числе и для расчетов их эффективности, которые должны быть проведены в дальнейшем при написании выпускной квалификационной работы.

По результатам практики студенты составляют отчет и защищают у ППС кафедры в установленный срок. Оценка отчета осуществляется по 100-балльной системе.

Цель отчета – определение степени полноты изучения студентом программы практики. Отчет должен показать уровень сформированности компетенций студента, его способность практически оценивать эффективность работы конкретной организации и содержать:

- общую характеристику места прохождения практики (полное название органа или учреждения – базы практики, организационная структура (органы управления, структурные подразделения, цели деятельности, компетенция);

- содержание практической деятельности предприятия – базы практики и его подразделений (характеристика деятельности предприятия, являющегося базой практики; анализ информации, на основании которой проведено изучение деятельности предприятия (нормативные правовые акты, регламентирующие порядок формирования и деятельности предприятия);

- объем работы, выполненной студентами при прохождении практики (выполнение отдельных поручений наставника от базы практики; сбор материала для написания выпускной работы).

Отчет следует оформлять с соблюдением следующих требований ГОСТ

При подготовке текста отчета студент должен отобрать не менее 30 наименований печатных изданий (книг, статей, сборников, нормативно-правовых актов). Предпочтение следует отдавать литературе, опубликованной в течение последних 5-7 лет. Допускается обращение к Интернет-сайтам. Список литературы, предлагаемый в данных методических указаниях, поможет определить круг авторов, на труды которых следует обратить особое внимание.

Осуществив отбор необходимой литературы, студенту необходимо составить рабочий план доклада или сообщения. В соответствии с составленным планом производится изучение литературы и распределение материала по разделам отчета. Читая статьи и книги, целесообразно использовать те или иные формы записи – выписки, конспекты, тезисы. Необходимо отмечать основные, представляющие наибольший интерес положения изучаемого источника. При этом следует указывать выходные данные книги (фамилию и инициалы автора, название произведения, место и год издания) и номера страниц, содержащих выписанный текст. Как показывает практика, такая методика позволяет быстро сгруппировать выписки по разделам тематического доклада.

Изложение текста отчета должно быть четким, аргументированным. Не стоит увлекаться сложной терминологией, особенно если студент сам не совсем свободно ею владеет. Уяснить значение терминов можно в справочно-энциклопедических изданиях, словарях, нормативно-правовых источниках.

Изучая литературу, студент неизбежно столкнется с научной полемикой разных авторов, с различными подходами в рассмотрении вопросов. Следует учитывать все многообразие точек зрения, а в случае выбора какой-либо одной из них - обосновывать, аргументировать свою позицию.

При необходимости изложение своих взглядов на проблемы можно подтвердить цитатами. Цитирование представляет собой дословное воспроизведение фрагмента какого-либо текста. Поэтому необходимо тщательно выверить соответствие текста цитаты источнику.

В заключении следует обобщить изложенный материал, сделать выводы и указать, что нового для себя студент вынес из работы над конкретной темой. Делая выводы, студенты должны учитывать точки зрения на проблему разных исследователей, а также отметить, какая из позиций ближе к их собственному пониманию.

Правильное оформление отчета является одним из условий положительной оценки. Объем работ составляет 20-25 страниц формата - А 4. В компьютерном варианте оформления, следует использовать шрифт 12 или 14 через 1,5 интервала. Работа обязательно должна иметь поля и нумерацию страниц, начиная со второй.

Оформленный вариант отчета включает в себя следующие структурные элементы:

а) титульный лист, на котором указывается название высшего учебного заведения и кафедры, предмет, тема работы, факультет, курс, № группы, специализация, Ф. И. О. студента, выполнившего работу;

б) план-оглавление. План-оглавление приводится на второй странице и содержит названия разделов с указанием страниц;

в) текст отчета. Особое внимание следует обратить на правильность оформления цитат и ссылок. Текст цитаты тщательно выверяется по источнику и берется в кавычки. Иногда фрагмент используемой книги или статьи передается своими словами или близко к тексту. В этом случае кавычки не ставятся.

Дословное цитирование или изложение текста источника своими словами обязательно сопровождается ссылками (сносками) на литературу. Если сноски приводятся за текстом работы, то после каждой цитаты в квадратных скобках ставится порядковый номер литературного источника в соответствии со списком литературы и номер цитируемой страницы или страниц;

г) список использованных источников и литературы. Список приводится в конце работы и содержит наименования книг, учебных пособий, монографий, статей и других источников, на которые делались ссылки. Каждый пункт списка (библиографическое описание) должен состоять из указания фамилии и инициалов автора, названия книги и выходных данных (место издания, издательство, год издания). Для статей также указываются название периодического издания, год и номер выпуска. Перечисление литературы следует вести в алфавитном порядке и оформлять библиографию в соответствии с ГОСТом

В конце работы студент должен указать дату завершения работы и поставить свою подпись. Отчет представляется на кафедру ДЗиТ или лично преподавателю. Если отчет выполнен в соответствии с предъявляемыми требованиями по содержанию и оформлению, студент проходит собеседование с преподавателем по теме работы. При положительном результате собеседования студент допускается к защите отчета.

Если отчет имеет серьезные недостатки по содержанию (поверхностное изложение теоретических положений; подмена творческой работы с литературой простым переписыванием текстов из монографий, статей, брошюр, распечаткой готовых тематических работ из компьютерных сетей и т. д.; использование устаревшей литературы) или оформлены без соблюдения приведенных требований, он возвращается студенту на доработку.

## **7 Организация практики и методические рекомендации по выполнению заданий**

### **Методические рекомендации по выполнению ряда заданий на практику**

Тематика заданий формулируется в соответствии со спецификой базы практики и рабочего места студента, а также интересов практиканта и его степени подготовленности по тем или иным направлениям. За время практики студенту необходимо выполнить индивидуальное задание по более углубленному изучению отдельных направлений работы или видов деятельности организации (предприятия), объекта и предмета выпускной квалификационной работы (ВКР), решению конкретных управленческих задач в интересах базы практики и университета, по сбору материала для выполнения ВКР.

#### **ЗАДАНИЕ № 1**

##### **Анализ организационной культуры предприятия**

Определить структуру коммуникационного процесса в организации (передача

информации сверху вниз и обратная связь); определить тип организационной культуры, ее слабые и сильные стороны, пути ее формирования (долговременной практической деятельностью, руководителем или собственником, с помощью специалистов и консультантов, естественным отбором руководителя и коллектива); определить форму власти и стиль руководства. Методы исследования: включенное наблюдение, экспертный опрос, интервьюирование, анкетирование, анализ документации, различные психодиагностические методики.

#### **ЗАДАНИЕ № 2**

##### **Анализ корпоративной культуры предприятия**

Определить неформальные правила и нормы деятельности организации; обычаи и традиции, индивидуальные и групповые интересы, цветовые решения интерьера, наличие специальной формы одежды и другие элементы фирменного стиля. Методы исследования: экспертный опрос, интервьюирование, анкетирование, психодиагностические методики по анализу типа корпоративной культуры, необходимо составить таблицу наличия или отсутствия тех или иных элементов корпоративной культуры и уровня их развития (планируются, имеются, отсутствуют).

#### **ЗАДАНИЕ № 3**

##### **Анализ психологического климата на предприятии**

Данное задание выполняется путем тестирования и включенного наблюдения. Набор методик подбирается в каждом конкретном случае индивидуально. В качестве основных рекомендуется: 1. Конструктивный рисунок человека с помощью геометрических фигур (тест А. Либина). Данная методика позволяет при помощи анализа рисунков человека из геометрических фигур (квадратов, треугольников, кругов) отнести испытуемого к одному из восьми типов личностей – руководитель; ответственный исполнитель; ученый; изобретатель, конструктор, художник; тревожно-мнительный; интуитивный; равнодушный; и эмотивный. С этим тестом можно ознакомиться в книге Вечер Л.С. Секреты делового общения. – М., 1996. 2. Методика оценки психологической атмосферы в коллективе (тест А.Ф. Фидпера). Данный тест направлен на составление портрета коллектива путем самооценки персоналом степени выраженности таких характеристик, как дружелюбие, согласие, удовлетворенность, продуктивность, сотрудничество и др. Подробно эта методика описана в книге Практическая психодиагностика / под ред. Д.Я. Райгородского – Самара, 1998 Кроме того, можно использовать интервью, беседы и анкетирование и другие психодиагностические методики.

#### **ЗАДАНИЕ № 4**

##### **Анализ тактики работы с потребителем**

Выполнение данного задания связано с двумя аспектами. Первый из них анализ – стратегии и тактики работы с потребителем сотрудниками самого предприятия. Второй аспект связан с выявлением мнения потребителей о работе предприятия и персонала.

Методы исследования: анализ документов, регламентирующих формы работы с потребителем: сегментирование рынка, классификация и типологизация потребителей (по каким категориям), перечень и анализ мероприятий по превращению клиентов в приверженцев; анкетирование и опрос потребителей с целью определения их мнения о характере и уровне обслуживания.

#### **ЗАДАНИЕ № 5**

##### **Анализ требований к психологическим качествам и физическим возможностям персонала организации**

Исходя из содержания деятельности предприятия, определить наиболее важные личностные и профессиональные качества для его персонала. Требования к коммуникативным характеристикам, эмоциональной устойчивости, уравновешенности, скорости реакций, типу памяти, скорости формирования и изменения трудовых навыков, к вниманию и точности, к установкам по отношению к данному виду деятельности, физическим возможностям, темпераменту, воображению, способности к обучению, умению управлять собой, интеллектуальному и уровню креативности и т.д. В целом при описании профессиограммы должна быть отмечена вся совокупность требований к работнику:

профессиональные общие и специальные требования; индивидуальные психологические и психофизиологические качества, умение взаимодействовать с людьми, умение осуществлять коммуникации, умение разрешать конфликты, умение работать в команде, индивидуальные способности, социальные качества и ценности и др. Методы исследования: анализ должностных инструкций; определение доминирующих видов деятельности; необходимых способностей; личностных качеств, интересов и склонностей обеспечивающих успешность выполнения профессиональной деятельности; выявление качеств препятствующих эффективности профессиональной деятельности. Подобрать тесты в зависимости от содержания деятельности. Можно рекомендовать использовать изученные в рамках дисциплины «Деловая коммуникация» в сервисе методики Т. Лири, Майерс-Бригс, Р. Кеттелла и др.

#### **ЗАДАНИЕ № 6**

##### **Анализ имиджевых характеристик организации**

Имидж организации определяется совокупностью характеристик, дающих представление о ее деятельности, формирующих у представителей целевой аудитории ее определенный символический образ.

Содержательные элементы имиджа организации:

- внешний имидж (восприятие компании внешней аудиторией);
- внутренний имидж (имидж руководителя персонала, товара или услуг, визуальный имидж);
- бизнес-имидж (деловая репутация, конкурентоспособность, стабильность, надежность);

Процесс формирования имиджа:

- выявление ожиданий целевых групп;
  - определение реальных характеристик внутреннего и внешнего имиджа организации;
  - сопоставление ожидаемых характеристик с реальными;
  - ранжирование требуемых характеристик по степени их важности;
  - разработка технологий для изменения имиджа организации;
  - определение каналов доведения новых характеристик до целевой аудитории.
- ЗАДАНИЕ № 7

##### **Разработка и осуществление проектов, направленных на позиционирование и продвижение сервисных организаций и предприятий различных видов профессиональной деятельности:**

культурно-досуговой, торговой, спортивно-оздоровительной, гостинично-ресторанной и проч.

Методы деятельности: разработка мероприятий и проектов с учетом материала, изученного в рамках дисциплин: Организация социокультурных проектов для детей и молодежи, Организация предприятий сервиса, Креативные технологии в сервисе, Имидж товара, Имидж территории, Технологии формирования имиджа и других профессиональных дисциплин с учетом соответствующего профиля подготовки.

##### **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 персональным достижений планируемым результатам обучения по практике

созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

## **9 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики**

### **9.1 Основная литература**

1. Коноплева Н. А. ОРГАНИЗАЦИЯ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ ПРОЕКТОВ ДЛЯ ДЕТЕЙ И МОЛОДЕЖИ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] , 2020 - 254 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-sociokulturnyh-proektov-dlya-detey-i-molodezhi-455483>
2. Свириденко Юрий Павлович. Сервисная деятельность : Учебное пособие [Электронный ресурс] , 2019 - 174 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1007976>
3. Шпаковский Вячеслав Олегович. PR-дизайн и PR-продвижение : Учебное пособие [Электронный ресурс] , 2018 - 452 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=989613>

### **9.2 Дополнительная литература**

1. Гукова Ольга Николаевна. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : Учебное пособие [Электронный ресурс] , 2017 - 160 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=966307>
2. Коноплева, Нина Алексеевна. Креативные технологии в сервисе : учеб. пособие для студентов вузов, обуч. по направл. подготовки "Сервис" / Н. А. Коноплева ; Владивосток. гос. ун-т экономики и сервиса - Владивосток : Изд-во ВГУЭС , 2014 - 236 с.
3. Коноплева, Нина Алексеевна. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева; Владивостокский гос. ун-т экономики и сервиса - 2-е изд., доп. - Владивосток : Изд-во ВГУЭС , 2017 - 224 с.
4. Костюченко Т. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебное пособие [Электронный ресурс] , 2017 - 138 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=976597>
5. Маркетинг. Основы маркетинга : Учебники и учебные пособия для ВУЗов [Электронный ресурс] - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет (СтГАУ) , 2015 - 100 - Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=438721](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=438721)
6. Метляева, Татьяна Викторовна. Технология создания имиджа : учеб. пособие [для студентов вузов] . Модуль 2 : Имидж в дискурсе межкультурной коммуникации / Т. В. Метляева ; Владивосток. гос. ун-т экономики и сервиса - Владивосток : Изд-во ВГУЭС , 2015 - 132 с.
7. Печерица Е.В. Позиционирование гостиничных услуг в условиях конкуренции / Е.В. Печерица // Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии. - 2010г. - № 1 - с.58-66
8. Поташева Галина Анатольевна. Управление проектами (проектный менеджмент) : Учебное пособие [Электронный ресурс] , 2016 - 224 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=504494>
9. Свириденко Юрий Павлович. Сервисная деятельность : Учебное пособие [Электронный ресурс] , 2017 - 174 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=760143>
10. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] , 2016 - 132 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/603250>
11. Управление проектами [Электронный ресурс] , 2016 - 269 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/468918>

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



1. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
3. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>
4. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>
5. Open Academic Journals Index (ОАИ). 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:

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 ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА**

Направление и направленность (профиль)  
43.03.01 Сервис. Имиджмейкерские услуги

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)		

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

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

## 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.

Промежуточная аттестация по дисциплине «*Производственная организационно-управленческая практика*» включает в себя теоретические задания, позволяющие оценить уровень усвоения обучающимися знаний, и практические задания, выявляющие степень сформированности умений и владений.

Усвоенные знания и освоенные умения проверяются при предоставлении дневника практики и отчета, умения и владения проверяются в ходе подготовки доклада, презентации (отчета по практике).

Аттестация по итогам производственной организационно-управленческой практики осуществляется на основе оценки решения обучающимся задач практики, отзыва руководителей? практики об уровне знания? и квалификации обучающегося. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка. При определении оценки защиты отчета по практике учитывается следующее:

- качество содержания и оформления отчета и иллюстративного материала;
- качество доклада;

– качество ответов обучающегося на вопросы в процессе дискуссии;

– отзывы руководителей.

Критерии дифференцированной? оценки по итогам производственной? практики (либо отдельных этапов практики):

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам. Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
от 91 до 100	«отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, 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, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: 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	«удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: 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	«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### Примерная тематика индивидуальных заданий на практику

Тематика заданий формулируется в соответствии со спецификой базы практики и рабочего места студента, а также интересов практиканта и его степени подготовленности по тем или иным направлениям. За время практики студенту необходимо выполнить индивидуальное задание по более углубленному изучению отдельных направлений работы или видов деятельности организации (предприятия), объекта и предмета выпускной квалификационной работы (ВКР), решению конкретных управленческих задач в интересах базы практики и университета, по сбору материала для выполнения ВКР.

## ЗАДАНИЕ № 1

### **Анализ организационной культуры предприятия**

Определить структуру коммуникационного процесса в организации (передача информации сверху вниз и обратная связь); определить тип организационной культуры, ее слабые и сильные стороны, пути ее формирования (долговременной практической деятельностью, руководителем или собственником, с помощью специалистов и консультантов, естественным отбором руководителя и коллектива); определить форму власти и стиль руководства. Методы исследования: включенное наблюдение, экспертный опрос, интервьюирование, анкетирование, анализ документации, различные психодиагностические методики.

## ЗАДАНИЕ № 2

### **Анализ корпоративной культуры предприятия**

Определить неформальные правила и нормы деятельности организации; обычаи и традиции, индивидуальные и групповые интересы, цветовые решения интерьера, наличие специальной формы одежды и другие элементы фирменного стиля. Методы исследования: экспертный опрос, интервьюирование, анкетирование, психодиагностические методики по анализу типа корпоративной культуры, необходимо составить таблицу наличия или отсутствия тех или иных элементов корпоративной культуры и уровня их развития (планируются, имеются, отсутствуют).

## ЗАДАНИЕ № 3

### **Анализ психологического климата на предприятии**

Данное задание выполняется путем тестирования и включенного наблюдения. Набор методик подбирается в каждом конкретном случае индивидуально. В качестве основных рекомендуется: 1. Конструктивный рисунок человека с помощью геометрических фигур (тест А. Либина). Данная методика позволяет при помощи анализа рисунков человека из геометрических фигур (квадратов, треугольников, кругов) отнести испытуемого к одному из восьми типов личностей – руководитель; ответственный исполнитель; ученый; изобретатель, конструктор, художник; тревожно-мнительный; интуитивный; равнодушный; и эмотивный. С этим тестом можно ознакомиться в книге Вечер Л.С. Секреты делового общения. – М., 1996. 2. Методика оценки психологической атмосферы в коллективе (тест А.Ф. Фидпера). Данный тест направлен на составление портрета коллектива путем самооценки персоналом степени выраженности таких характеристик, как дружелюбие, согласие, удовлетворенность, продуктивность, сотрудничество и др. Подробно эта методика описана в книге Практическая психодиагностика / под ред. Д.Я. Райгородского – Самара, 1998 Кроме того, можно использовать интервью, беседы и анкетирование и другие психодиагностические методики.

## ЗАДАНИЕ № 4

### **Анализ тактики работы с потребителем**

Выполнение данного задания связано с двумя аспектами. Первый из них анализ – стратегии и тактики работы с потребителем сотрудниками самого предприятия. Второй аспект связан с выявлением мнения потребителей о работе предприятия и персонала.

Методы исследования: анализ документов, регламентирующих формы работы с потребителем: сегментирование рынка, классификация и типологизация потребителей (по каким категориям), перечень и анализ мероприятий по превращению клиентов в приверженцев; анкетирование и опрос потребителей с целью определения их мнения о

характере и уровне обслуживания.

## ЗАДАНИЕ № 5

### **Анализ требований к психологическим качествам и физическим возможностям персонала организации**

Исходя из содержания деятельности предприятия, определить наиболее важные личностные и профессиональные качества для его персонала. Требования к коммуникативным характеристикам, эмоциональной устойчивости, уравновешенности, скорости реакций, типу памяти, скорости формирования и изменения трудовых навыков, к вниманию и точности, к установкам по отношению к данному виду деятельности, физическим возможностям, темпераменту, воображению, способности к обучению, умению управлять собой, интеллектуальному и уровню креативности и т.д. В целом при описании профессиограммы должна быть отмечена вся совокупность требований к работнику: профессиональные общие и специальные требования; индивидуальные психологические и психофизиологические качества, умение взаимодействовать с людьми, умение осуществлять коммуникации, умение разрешать конфликты, умение работать в команде, индивидуальные способности, социальные качества и ценности и др. Методы исследования: анализ должностных инструкций; определение доминирующих видов деятельности; необходимых способностей; личностных качеств, интересов и склонностей обеспечивающих успешность выполнения профессиональной деятельности; выявление качеств препятствующих эффективности профессиональной деятельности. Подобрать тесты в зависимости от содержания деятельности. Можно рекомендовать использовать изученные в рамках дисциплины «Деловая коммуникация» в сервисе методики Т. Лири, Майерс-Бригс, Р. Кеттелла и др.

## ЗАДАНИЕ № 6

### **Анализ имиджевых характеристик организации**

Имидж организации определяется совокупностью характеристик, дающих представление о ее деятельности, формирующих у представителей целевой аудитории ее определенный символический образ.

Содержательные элементы имиджа организации:

- внешний имидж (восприятие компании внешней аудиторией);
- внутренний имидж (имидж руководителя персонала, товара или услуг, визуальный имидж);
- бизнес-имидж (деловая репутация, конкурентоспособность, стабильность, надежность);

Процесс формирования имиджа:

- выявление ожиданий целевых групп;
- определение реальных характеристик внутреннего и внешнего имиджа организации;
- сопоставление ожидаемых характеристик с реальными;
- ранжирование требуемых характеристик по степени их важности;
- разработка технологий для изменения имиджа организации;
- определение каналов доведения новых характеристик до целевой аудитории.

## ЗАДАНИЕ № 7

**Разработка и осуществление проектов, направленных на позиционирование и продвижение сервисных организаций и предприятий различных видов профессиональной деятельности:** культурно-досуговой, торговой, спортивно-оздоровительной, гостинично-ресторанной и проч.

Методы деятельности: разработка мероприятий и проектов с учетом материала, изученного в рамках дисциплин: Организация социокультурных проектов для детей и молодежи, Организация предприятий сервиса, Креативные технологии в сервисе, Имидж товара, Имидж территории, Технологии формирования имиджа и других профессиональных дисциплин с учетом соответствующего профиля подготовки.

В период прохождения практики необходимо собрать и проанализировать информацию по следующим основным направлениям:

- объемы производства продукции (работ, услуг);
- виды деятельности (номенклатура продукции, работ, услуг), особенности используемых технологий, степень их прогрессивности;
- персонал предприятия: его состав, структура, движение, оплата труда;
- имущество предприятия: его состав, структура;
- издержки предприятия, их структура, резервы снижения издержек;
- финансовое состояние предприятия, его устойчивость и платежеспособность;
- финансовые результаты деятельности предприятия: объем продаж, прибыль, рентабельность и др.

Для качественного выполнения анализа необходимо собрать информацию о показателях деятельности предприятия за несколько отчетных периодов, желательно за несколько лет (если это невозможно, то поквартально отчетные документы года).

Глубина проведения анализа по отдельным направлениям зависит от темы выпускной квалификационной работы. Если, например, выпускная работа посвящена повышению качества обслуживания клиентов, то наряду с комплексным обзором основных финансово-экономических показателей деятельности должен быть проведен более глубокий анализ системы обслуживания. Если темой выпускной работы является разработка маркетинговой стратегии фирмы, то при проведении анализа нужно обратить особое внимание на комплекс маркетинга: продвижение товаров и услуг, анализ конъюнктуры рынка, систему ценообразования предприятия, его рекламную деятельность и т.п. При разработке темы, связанной с управлением персоналом клиентоориентированной организации, должен быть проведен глубокий и всесторонний анализ трудовых показателей, а также отдельных подсистем системы управления персоналом.

При проведении анализа наряду с традиционными методами (такими как: метод сравнения, группировки, факторный анализ) могут быть использованы различные экономико-математические методы (корреляционно-регрессионный анализ, теория массового обслуживания и др.), графические методы анализа, функционально-стоимостной анализ и т.п.

Для сбора материалов при прохождении производственной практики могут быть использованы различные виды документации предприятия, а именно:

- устав организации, в котором определены основные направления ее деятельности, цели, задачи и т.д.;

- пакет отчетных документов, представляемых налоговой инспекции, в том числе баланс предприятия (организации) и приложения к нему, включая отчет о финансовых результатах и их использовании, отчетные данные о состоянии имущества предприятия, движении его средств и др.;

- пояснительная записка, прилагаемая к годовой бухгалтерской отчетности, в которой излагаются применяемые методологические принципы учета отдельных хозяйственных операций и перечисляются основные факторы, повлиявшие в отчетном году на результаты деятельности предприятия и его финансовое состояние.

Кроме того, студент, в случае необходимости, может получить информацию для анализа путем проведения анкетирования работников фирмы или потребителей ее продукции (услуг), изучения затрат и потерь рабочего времени (фотография рабочего дня, хронометраж) и другими способами включенного наблюдения.

Анализ всей совокупности документов и собранной информации должен вестись в соответствии с целями конкретной выпускной квалификационной работы, что позволит выявить положительные и отрицательные стороны в деятельности предприятия и получить основу для принятия соответствующих проектных решений на федеральном и региональном уровне.

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

### ЗАДАНИЕ № 1

#### **Анализ организационной культуры предприятия**

Определить структуру коммуникационного процесса в организации (передача информации сверху вниз и обратная связь); определить тип организационной культуры, ее слабые и сильные стороны, пути ее формирования (долговременной практической деятельностью, руководителем или собственником, с помощью специалистов и консультантов, естественным отбором руководителя и коллектива); определить форму власти и стиль руководства. Методы исследования: включенное наблюдение, экспертный опрос, интервьюирование, анкетирование, анализ документации, различные психодиагностические методики.

#### *Краткие методические указания*

Для качественного выполнения анализа необходимо собрать информацию о показателях деятельности предприятия за несколько отчетных периодов, желательно за несколько лет (если это невозможно, то поквартально отчетные документы года).

Глубина проведения анализа по отдельным направлениям зависит от темы выпускной квалификационной работы. Если, например, выпускная работа посвящена повышению качества обслуживания клиентов, то наряду с комплексным обзором основных финансово-экономических показателей деятельности должен быть проведен более глубокий анализ системы обслуживания. Если темой выпускной работы является разработка маркетинговой стратегии фирмы, то при проведении анализа нужно обратить особое внимание на комплекс маркетинга: продвижение товаров и услуг, анализ конъюнктуры рынка, систему ценообразования предприятия, его рекламную деятельность и т.п. При разработке темы, связанной с управлением персоналом клиентоориентированной организации, должен быть проведен глубокий и всесторонний анализ трудовых показателей, а также отдельных подсистем системы управления персоналом.

При проведении анализа наряду с традиционными методами (такими как: метод сравнения, группировки, факторный анализ) могут быть использованы различные экономико-математические методы (корреляционно-регрессионный анализ, теория массового обслуживания и др.), графические методы анализа, функционально-стоимостной анализ и т.п.

Для сбора материалов при прохождении производственной практики могут быть использованы различные виды документации предприятия, а именно:

- устав организации, в котором определены основные направления ее деятельности, цели, задачи и т.д.;
- пакет отчетных документов, представляемых налоговой инспекции, в том числе баланс предприятия (организации) и приложения к нему, включая отчет о финансовых результатах и их использовании, отчетные данные о состоянии имущества предприятия, движении его средств и др.;
- пояснительная записка, прилагаемая к годовой бухгалтерской отчетности, в которой излагаются применяемые методологические принципы учета отдельных хозяйственных операций и перечисляются основные факторы, повлиявшие в отчетном году на результаты деятельности предприятия и его финансовое состояние.

Кроме того, студент, в случае необходимости, может получить информацию для анализа путем проведения анкетирования работников фирмы или потребителей ее продукции (услуг), изучения затрат и потерь рабочего времени (фотография рабочего дня, хронометраж) и другими способами включенного наблюдения.

Анализ всей совокупности документов и собранной информации должен вестись в соответствии с целями конкретной выпускной квалификационной работы, что позволит выявить положительные и отрицательные стороны в деятельности предприятия и получить основу для принятия соответствующих проектных решений на федеральном и региональном уровне.

### Шкала оценки

Аттестация по итогам производственной практики осуществляется на основе оценки решения обучающимся задач практики, отзыва руководителей практики об уровне знаний и квалификации обучающегося. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка. При определении оценки защиты отчета по практике учитывается следующее:

- качество содержания и оформления отчета и иллюстративного материала;
- качество доклада;
- качество ответов обучающегося на вопросы в процессе дискуссии;
- отзывы руководителей.

Критерии дифференцированной оценки по итогам производственной практики (либо отдельных этапов практики):

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам. Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
от 91 до 100	«отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, 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, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: 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	«удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: 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	«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5.2 Пример индивидуального задания на выполнение отчета по практике

### ЗАДАНИЕ № 2

#### Анализ корпоративной культуры предприятия

Определить неформальные правила и нормы деятельности организации; обычаи и традиции, индивидуальные и групповые интересы, цветовые решения интерьера, наличие специальной формы одежды и другие элементы фирменного стиля. Методы исследования: экспертный опрос, интервьюирование, анкетирование, психодиагностические методики по анализу типа корпоративной культуры, необходимо составить таблицу наличия или отсутствия тех или иных элементов корпоративной культуры и уровня их развития (планируются, имеются, отсутствуют).

*Краткие методические указания*

В период прохождения практики необходимо собрать и проанализировать информацию по следующим основным направлениям:

- объемы производства продукции (работ, услуг);
- виды деятельности (номенклатура продукции, работ, услуг), особенности используемых технологий, степень их прогрессивности;
- персонал предприятия: его состав, структура, движение, оплата труда;
- имущество предприятия: его состав, структура;
- издержки предприятия, их структура, резервы снижения издержек;
- финансовое состояние предприятия, его устойчивость и платежеспособность;
- финансовые результаты деятельности предприятия: объем продаж, прибыль, рентабельность и др.

Для качественного выполнения анализа необходимо собрать информацию о показателях деятельности предприятия за несколько отчетных периодов, желательно за несколько лет (если это невозможно, то поквартально отчетные документы года).

Глубина проведения анализа по отдельным направлениям зависит от темы выпускной квалификационной работы. Если, например, выпускная работа посвящена повышению качества обслуживания клиентов, то наряду с комплексным обзором основных финансово-экономических показателей деятельности должен быть проведен более глубокий анализ системы обслуживания. Если темой выпускной работы является разработка маркетинговой стратегии фирмы, то при проведении анализа нужно обратить особое внимание на комплекс маркетинга: продвижение товаров и услуг, анализ конъюнктуры рынка, систему ценообразования предприятия, его рекламную деятельность и т.п. При разработке темы, связанной с управлением персоналом клиентоориентированной организации, должен быть проведен глубокий и всесторонний анализ трудовых показателей, а также отдельных подсистем системы управления персоналом.

При проведении анализа наряду с традиционными методами (такими как: метод сравнения, группировки, факторный анализ) могут быть использованы различные экономико-математические методы (корреляционно-регрессионный анализ, теория массового обслуживания и др.), графические методы анализа, функционально-стоимостной анализ и т.п.

Для сбора материалов при прохождении производственной практики могут быть использованы различные виды документации предприятия, а именно:

- устав организации, в котором определены основные направления ее деятельности, цели, задачи и т.д.;
- пакет отчетных документов, представляемых налоговой инспекции, в том числе баланс предприятия (организации) и приложения к нему, включая отчет о финансовых результатах и их использовании, отчетные данные о состоянии имущества предприятия, движении его средств и др.;
- пояснительная записка, прилагаемая к годовой бухгалтерской отчетности, в которой излагаются применяемые методологические принципы учета отдельных хозяйственных операций и перечисляются основные факторы, повлиявшие в отчетном году на результаты деятельности предприятия и его финансовое состояние.

Кроме того, студент, в случае необходимости, может получить информацию для анализа путем проведения анкетирования работников фирмы или потребителей ее продукции (услуг), изучения затрат и потерь рабочего времени (фотография рабочего дня,

хронометраж) и другими способами включенного наблюдения.

Анализ всей совокупности документов и собранной информации должен вестись в соответствии с целями конкретной выпускной квалификационной работы, что позволит выявить положительные и отрицательные стороны в деятельности предприятия и получить основу для принятия соответствующих проектных решений на федеральном и региональном уровне.

Усвоенные знания и усвоенные умения проверяются при предоставлении дневника практики и отчета, умения и владения проверяются в ходе подготовки доклада, презентации (отчета по практике).

Аттестация по итогам производственной практики осуществляется на основе оценки решения обучающимся задач практики, отзыва руководителей практики об уровне знаний и квалификации обучающегося. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка. При определении оценки защиты отчета по практике учитывается следующее:

- качество содержания и оформления отчета и иллюстративного материала;
- качество доклада;
- качество ответов обучающегося на вопросы в процессе дискуссии;
- отзывы руководителей.

Критерии дифференцированной оценки по итогам производственной практики (либо отдельных этапов практики):

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам. Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

*Шкала оценки*

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
от 91 до 100	«отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, 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, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: 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	«удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: 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 »	«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40 »	«неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

### 5.3 Пример индивидуального задания на выполнение отчета по практике

#### ЗАДАНИЕ № 3

##### Анализ психологического климата на предприятии

Данное задание выполняется путем тестирования и включенного наблюдения. Набор методик подбирается в каждом конкретном случае индивидуально. В качестве основных рекомендуется: 1. Конструктивный рисунок человека с помощью геометрических фигур (тест А. Либина). Данная методика позволяет при помощи анализа рисунков человека из геометрических фигур (квадратов, треугольников, кругов) отнести испытуемого к одному из восьми типов личностей – руководитель; ответственный исполнитель; ученый; изобретатель, конструктор, художник; тревожно-мнительный; интуитивный; равнодушный; и эмотивный. С этим тестом можно ознакомиться в книге Вечер Л.С. Секреты делового общения. – М., 1996. 2. Методика оценки психологической атмосферы в коллективе (тест А.Ф. Фидпера). Данный тест направлен на составление портрета коллектива путем самооценки персоналом степени выраженности таких характеристик, как дружелюбие, согласие, удовлетворенность, продуктивность, сотрудничество и др. Подробно эта методика описана в книге Практическая психодиагностика / под ред. Д.Я. Райгородского – Самара, 1998 Кроме того, можно использовать интервью, беседы и анкетирование и другие психодиагностические методики.

##### *Краткие методические указания*

В период прохождения практики необходимо собрать и проанализировать информацию по следующим основным направлениям:

- объемы производства продукции (работ, услуг);
- виды деятельности (номенклатура продукции, работ, услуг), особенности используемых технологий, степень их прогрессивности;
- персонал предприятия: его состав, структура, движение, оплата труда;
- имущество предприятия: его состав, структура;
- издержки предприятия, их структура, резервы снижения издержек;
- финансовое состояние предприятия, его устойчивость и платежеспособность;
- финансовые результаты деятельности предприятия: объем продаж, прибыль, рентабельность и др.

Для качественного выполнения анализа необходимо собрать информацию о показателях деятельности предприятия за несколько отчетных периодов, желательно за несколько лет (если это невозможно, то поквартально отчетные документы года).

Глубина проведения анализа по отдельным направлениям зависит от темы выпускной квалификационной работы. Если, например, выпускная работа посвящена повышению качества обслуживания клиентов, то наряду с комплексным обзором основных финансово-экономических показателей деятельности должен быть проведен более глубокий анализ системы обслуживания. Если темой выпускной работы является разработка маркетинговой стратегии фирмы, то при проведении анализа нужно обратить особое внимание на комплекс маркетинга: продвижение товаров и услуг, анализ конъюнктуры рынка, систему ценообразования предприятия, его рекламную деятельность и т.п. При разработке темы, связанной с управлением персоналом клиентоориентированной организации, должен быть проведен глубокий и всесторонний анализ трудовых показателей, а также отдельных подсистем системы управления персоналом.

При проведении анализа наряду с традиционными методами (такими как: метод сравнения, группировки, факторный анализ) могут быть использованы различные

экономико-математические методы (корреляционно-регрессионный анализ, теория массового обслуживания и др.), графические методы анализа, функционально-стоимостной анализ и т.п.

Для сбора материалов при прохождении производственной практики могут быть использованы различные виды документации предприятия, а именно:

- устав организации, в котором определены основные направления ее деятельности, цели, задачи и т.д.;
- пакет отчетных документов, представляемых налоговой инспекции, в том числе баланс предприятия (организации) и приложения к нему, включая отчет о финансовых результатах и их использовании, отчетные данные о состоянии имущества предприятия, движении его средств и др.;
- пояснительная записка, прилагаемая к годовой бухгалтерской отчетности, в которой излагаются применяемые методологические принципы учета отдельных хозяйственных операций и перечисляются основные факторы, повлиявшие в отчетном году на результаты деятельности предприятия и его финансовое состояние.

Кроме того, студент, в случае необходимости, может получить информацию для анализа путем проведения анкетирования работников фирмы или потребителей ее продукции (услуг), изучения затрат и потерь рабочего времени (фотография рабочего дня, хронометраж) и другими способами включенного наблюдения.

Анализ всей совокупности документов и собранной информации должен вестись в соответствии с целями конкретной выпускной квалификационной работы, что позволит выявить положительные и отрицательные стороны в деятельности предприятия и получить основу для принятия соответствующих проектных решений на федеральном и региональном уровне.

Усвоенные знания и усвоенные умения проверяются при предоставлении дневника практики и отчета, умения и владения проверяются в ходе подготовки доклада, презентации (отчета по практике).

Аттестация по итогам производственной практики осуществляется на основе оценки решения обучающимся задач практики, отзыва руководителей практики об уровне знаний и квалификации обучающегося. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка. При определении оценки защиты отчета по практике учитывается следующее:

- качество содержания и оформления отчета и иллюстративного материала;
- качество доклада;
- качество ответов обучающегося на вопросы в процессе дискуссии;
- отзывы руководителей.

Критерии дифференцированной оценки по итогам производственной практики (либо отдельных этапов практики):

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам. Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

*Шкала оценки*

Су м ма ба лл ов п о д и с ц и п л и н е	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
от 91 до 10 0	«отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, 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, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: 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	«удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: 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	«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

#### 5.4 Пример индивидуального задания на выполнение отчета по практике

##### ЗАДАНИЕ № 4

##### Анализ тактики работы с потребителем

Выполнение данного задания связано с двумя аспектами. Первый из них анализ – стратегии и тактики работы с потребителем сотрудниками самого предприятия. Второй аспект связан с выявлением мнения потребителей о работе предприятия и персонала.

Методы исследования: анализ документов, регламентирующих формы работы с потребителем: сегментирование рынка, классификация и типологизация потребителей (по каким категориям), перечень и анализ мероприятий по превращению клиентов в приверженцев; анкетирование и опрос потребителей с целью определения их мнения о характере и уровне обслуживания.

##### *Краткие методические указания*

Усвоенные знания и освоенные умения проверяются при предоставлении дневника практики и отчета, умения и владения проверяются в ходе подготовки доклада, презентации (отчета по практике).

Аттестация по итогам производственной практики осуществляется на основе оценки решения обучающимся задач практики, отзыва руководителей практики об уровне знаний и квалификации обучающегося. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка. При определении оценки защиты отчета по практике

учитывается следующее:

- качество содержания и оформления отчета и иллюстративного материала;
- качество доклада;
- качество ответов обучающегося на вопросы в процессе дискуссии;
- отзывы руководителей.

Критерии дифференцированной оценки по итогам производственной практики (либо отдельных этапов практики):

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам. Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

*Шкала оценки*

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
от 91 до 100	«отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, 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, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: 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	«удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: 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	«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

**5.5 Пример индивидуального задания на выполнение отчета по практике**

**ЗАДАНИЕ № 5**

**Анализ требований к психологическим качествам и физическим возможностям персонала организации**

Исходя из содержания деятельности предприятия, определить наиболее важные личностные и профессиональные качества для его персонала. Требования к коммуникативным характеристикам, эмоциональной устойчивости, уравновешенности, скорости реакций, типу памяти, скорости формирования и изменения трудовых навыков, к



вниманию и точности, к установкам по отношению к данному виду деятельности, физическим возможностям, темпераменту, воображению, способности к обучению, умению управлять собой, интеллектуальному и уровню креативности и т.д. В целом при описании профессиограммы должна быть отмечена вся совокупность требований к работнику: профессиональные общие и специальные требования; индивидуальные психологические и психофизиологические качества, умение взаимодействовать с людьми, умение осуществлять коммуникации, умение разрешать конфликты, умение работать в команде, индивидуальные способности, социальные качества и ценности и др. Методы исследования: анализ должностных инструкций; определение доминирующих видов деятельности; необходимых способностей; личностных качеств, интересов и склонностей обеспечивающих успешность выполнения профессиональной деятельности; выявление качеств препятствующих эффективности профессиональной деятельности. Подобрать тесты в зависимости от содержания деятельности. Можно рекомендовать использовать изученные в рамках дисциплины «Деловая коммуникация» в сервисе методики Т. Лири, Майерс-Бригс, Р. Кеттелла и др.

#### *Краткие методические указания*

Усвоенные знания и усвоенные умения проверяются при предоставлении дневника практики и отчета, умения и владения проверяются в ходе подготовки доклада, презентации (отчета по практике).

Аттестация по итогам производственной практики осуществляется на основе оценки решения обучающимся задач практики, отзыва руководителей практики об уровне знаний и квалификации обучающегося. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка. При определении оценки защиты отчета по практике учитывается следующее:

- качество содержания и оформления отчета и иллюстративного материала;
- качество доклада;
- качество ответов обучающегося на вопросы в процессе дискуссии;
- отзывы руководителей.

Критерии дифференцированной оценки по итогам производственной практики (либо отдельных этапов практики):

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам. Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

#### *Шкала оценки*

Аттестация по итогам производственной практики осуществляется на основе оценки решения обучающимся задач практики, отзыва руководителей практики об уровне знаний и квалификации обучающегося. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка. При определении оценки защиты отчета по практике учитывается следующее:

- качество содержания и оформления отчета и иллюстративного материала;
- качество доклада;
- качество ответов обучающегося на вопросы в процессе дискуссии;
- отзывы руководителей.

Критерии дифференцированной оценки по итогам производственной практики (либо отдельных этапов практики):

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам. Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Су м ма ба лл ов п о д и с ц и п л и н е	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
от 91 до 10 0	«отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, 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, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: 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	«удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: 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	«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5.6 Пример индивидуального задания на выполнение отчета по практике

### ЗАДАНИЕ № 6

#### Анализ имиджевых характеристик организации

Имидж организации определяется совокупностью характеристик, дающих представление о ее деятельности, формирующих у представителей целевой аудитории ее определенный символический образ.

Содержательные элементы имиджа организации:

- внешний имидж (восприятие компании внешней аудиторией);
- внутренний имидж (имидж руководителя персонала, товара или услуг, визуальный имидж);
- бизнес-имидж (деловая репутация, конкурентоспособность, стабильность, надежность);

Процесс формирования имиджа:

- выявление ожиданий целевых групп;
- определение реальных характеристик внутреннего и внешнего имиджа организации;
- сопоставление ожидаемых характеристик с реальными;
- ранжирование требуемых характеристик по степени их важности;
- разработка технологий для изменения имиджа организации;
- определение каналов доведения новых характеристик до целевой аудитории.

*Краткие методические указания*

Усвоенные знания и освоенные умения проверяются при предоставлении дневника практики и отчета, умения и владения проверяются в ходе подготовки доклада, презентации (отчета по практике).

Аттестация по итогам производственной практики осуществляется на основе оценки решения обучающимся задач практики, отзыва руководителей практики об уровне знаний и квалификации обучающегося. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка. При определении оценки защиты отчета по практике учитывается следующее:

- качество содержания и оформления отчета и иллюстративного материала;
- качество доклада;
- качество ответов обучающегося на вопросы в процессе дискуссии;
- отзывы руководителей.

Критерии дифференцированной оценки по итогам производственной практики (либо отдельных этапов практики):

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам. Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

#### *Шкала оценки*

Аттестация по итогам производственной практики осуществляется на основе оценки решения обучающимся задач практики, отзыва руководителей практики об уровне знаний и квалификации обучающегося. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка. При определении оценки защиты отчета по практике учитывается следующее:

- качество содержания и оформления отчета и иллюстративного материала;
- качество доклада;
- качество ответов обучающегося на вопросы в процессе дискуссии;
- отзывы руководителей.

Критерии дифференцированной оценки по итогам производственной практики (либо отдельных этапов практики):

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам. Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

С у м м а б а л л о в  п о д и с ц и п л и н е	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
---	------------------------------------	---

от 91 до 100	«отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, 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, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: 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	«удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: 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	«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

## 5.7 Пример индивидуального задания на выполнение отчета по практике

### ЗАДАНИЕ № 7

**Разработка и осуществление проектов, направленных на позиционирование и продвижение сервисных организаций и предприятий различных видов профессиональной деятельности:** культурно-досуговой, торговой, спортивно-оздоровительной, гостинично-ресторанной и проч.

Методы деятельности: разработка мероприятий и проектов с учетом материала, изученного в рамках дисциплин: Организация социокультурных проектов для детей и молодежи, Организация предприятий сервиса, Креативные технологии в сервисе, Имидж товара, Имидж территории, Технологии формирования имиджа и других профессиональных дисциплин с учетом соответствующего профиля подготовки.

#### *Краткие методические указания*

Усвоенные знания и усвоенные умения проверяются при предоставлении дневника практики и отчета, умения и владения проверяются в ходе подготовки доклада, презентации (отчета по практике).

Аттестация по итогам производственной практики осуществляется на основе оценки решения обучающимся задач практики, отзыва руководителей практики об уровне знаний и квалификации обучающегося. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка. При определении оценки защиты отчета по практике учитывается следующее:

- качество содержания и оформления отчета и иллюстративного материала;
- качество доклада;
- качество ответов обучающегося на вопросы в процессе дискуссии;
- отзывы руководителей.

Критерии дифференцированной оценки по итогам производственной практики (либо отдельных этапов практики):

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам. Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

#### *Шкала оценки*

Аттестация по итогам производственной практики осуществляется на основе оценки решения обучающимся задач практики, отзыва руководителей практики об уровне знаний и квалификации обучающегося. По результатам аттестации выставляется

дифференцированная оценка. При определении оценки защиты отчета по практике учитывается следующее:

- качество содержания и оформления отчета и иллюстративного материала;
- качество доклада;
- качество ответов обучающегося на вопросы в процессе дискуссии;
- отзывы руководителей.

Критерии дифференцированной оценки по итогам производственной практики (либо отдельных этапов практики):

Объем и качество освоения обучающимися дисциплины, уровень сформированности дисциплинарных компетенций оцениваются по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по дисциплине равна 100 баллам. Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по промежуточной аттестации	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
от 91 до 100	«отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, 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, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: 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	«удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: 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	«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.