

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)



УТВЕРЖДАЮ

Первый
проректор-проректор
по учебной работе

Н.Н. Сухих

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

(практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)

Направление подготовки (специальность)

43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль, специализация)

43.03.01 Производственный сервис

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

очная

Санкт-Петербург
2017

1 Цели производственной практики

Целью производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) является приобретение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в сервисной деятельности, приобретение профессиональных навыков, овладение сервисными операциями и технологиями, необходимыми для формирования общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций у обучающихся.

2 Задачи производственной практики

Задачами производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) являются:

- изучение опыта работы соответствующей сервисной организации, ознакомление с практическим применением действия Федерального законодательства и стандартов, регулирующих деятельность в сфере производственного сервиса;

- овладение производственными (технологическими) навыками создания (разработки) сервисного продукта и услуг сервисной организации;

- овладение методами и приемами планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации;

- получение практических навыков техники и методики продаж продукта сервисных организаций с применением основ коммуникации в устной и письменной формах в сервисных организациях;

- овладение технологическими процессами на основе применения основных методов саморазвития в сервисной организации с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования;

- формирование умений и навыков сервисного обслуживания, консультирования потребителей с учетом экономических, технологических, инфраструктурных показателей, взаимодействия с клиентами (потребителями) в процессе обслуживания на основе применения сервисных и коммуникационных технологий в сервисной организации;

- формирование умений и навыков находить и применять текстовые, электронные источники информации; готовить письменные отчеты с использованием теоретических основ функционирования информационно-коммуникационных технологий; применять методику решения стандартных задач профессиональной сервисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий с использованием различных источников информации по сервисной организации;

- формирование умений и навыков оценки опасности ситуации, своевременного реагирования на нарушение правил техники безопасности в сервисной организации;
- формирование умений и навыков проведения анализа эффективности организации коммуникационного взаимодействия в сфере сервисного обслуживания;
- формирование умений по проведению экспертизы и диагностики сервисных организаций.

3 Формы и способы проведения производственной практики

Форма – дискретная, производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) проводится в четвертом и шестом семестрах.

Способ проведения производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности):

- стационарный (в профильных организациях, расположенных на территории Санкт-Петербурга и его ближайших пригородов);
- выездной (в профильных организациях, расположенных за пределами территории Санкт-Петербурга и его ближайших пригородов).

4 Перечень планируемых результатов

В результате прохождения производственной практики (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе производственной практики
Способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах (ОК-2)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы экономических знаний (основные экономические показатели) в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности в различных сферах; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать экономические знания (основные экономические показатели) в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности в различных сферах; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами оценки эффективности результатов сервисной деятельности в различных сферах.

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе производственной практики
<p>Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях; - устанавливать линию контакта между сотрудником сервисной организации и клиентом, анализировать процессы коммуникации в сервисной организации; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками применения основ коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях; - пространственной средой коммуникативной зоны, технологиями осуществления коммуникационных процессов в процессе организации взаимодействия с потребителями в сервисной организации.
<p>Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специфику работы в команде, соблюдение границ толерантности в процессе обслуживания, а также некоторых особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере обслуживания; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в команде, учитывая потребности и интересы коллектива сервисной организации; - решать проблемы, возникающие в сервисной организации с учётом соблюдения границ толерантности в процессе обслуживания, а также некоторых особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере обслуживания;

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе производственной практики
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы в команде, учитывая потребности и интересы коллектива сервисной организации; - навыками решения проблем, возникающих в сервисной организации с учётом соблюдения границ толерантности в процессе обслуживания, а также некоторых особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере обслуживания; - технологиями определения потребностей, психологического состояния сотрудников сервисной организации.
Способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятия «самоорганизация», «самообразование», их основные черты, характеристики, методы саморазвития в сервисной организации; - методiku повышения своей профессиональной подготовленности к работе в сервисной организации с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методы саморазвития в сервисной организации; - организовывать личное пространство, развивать дисциплинированность, анализировать свои слабые и сильные стороны с целью восполнения пробелов в знаниях, умениях и навыков, а также повышения своей профессиональной подготовленности к работе в сервисной организации с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами социальных технологий, направленных на самообучение, саморазвитие, самоорганизацию в сервисной организации; - методикой саморазвития в сервисной организации; - механизмами организации личного пространства, методиками развития дисциплинированности, анализа своих слабых и сильных сторон с целью восполнения пробелов в знаниях, умениях и навыков, а также повышения своей профессиональной подготовленности к работе в сервисной организации.

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе производственной практики
	с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования.
Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Федеральные законы и стандарты, регулирующие деятельность в сфере сервиса, учитывающие социальную политику государства, международное и российское право; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать с правовой информацией, федеральными законами, государственными стандартами, регулирующими процессы оказания и предоставления сервисных услуг; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правовыми знаниями с целью регламентации сервисной деятельности и анализе правомочного оказания услуг.
Готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятия личной безопасности клиентов, правила обеспечения техники безопасности производственного персонала в сервисной организации; - основные методы защиты производственного персонала сервисной организации, клиентов и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать опасные ситуации, своевременно реагировать на нарушение правил техники безопасности, обеспечивать оказание сервисных услуг с соблюдением правил техники безопасности в сервисной организации; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами предотвращения опасных ситуаций в сервисной организации; - методами осуществления медицинских мероприятий, проводимых внезапно заболевшему или пострадавшему на месте происшествия и в период доставки его в медицинское учреждение, в случае возникновения аварий, катастроф, стихийных бедствий.
Способностью решать стандартные задачи	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - требования к написанию и опубликованию

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе производственной практики
<p>профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1)</p>	<p>письменных отчетов, теоретические основы функционирования информационно-коммуникационных технологий, требования и специфику обеспечения информационной безопасности в сервисной организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - методику решения стандартных задач профессиональной сервисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий в сервисной организации; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - находить и применять текстовые, электронные источники информации; - готовить письменные отчеты с использованием теоретических основ функционирования информационно-коммуникационных технологий; - применять методику решения стандартных задач профессиональной сервисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, с использованием различных источников информации по сервисной организации; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правилами отбора литературы по сервисной организации для подготовки письменных отчетов; - навыками использования компьютерных, информационно-коммуникационных технологий при решении стандартных задач в сервисной организации; - навыками применения методики решения стандартных задач профессиональной сервисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, с использованием различных источников информации по сервисной организации.

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе производственной практики
<p>Готовностью организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)</p>	<p>Знать: - специфику сервисной деятельности, составляющие её элементы, основы государственного регулирования сервисной деятельности, а также коммуникационные и информационные технологии для обеспечения работы в контактной зоне сервисной организации; Уметь: - организовывать контактную зону сервисной организации с учетом экономических, технологических, инфраструктурных показателей, взаимодействовать с клиентами (потребителями) в процессе обслуживания на основе применения сервисных и коммуникационных технологий в сервисной организации; Владеть: - методами организации и планирования сервисной деятельности, а также методикой выстраивания коммуникационного взаимодействия с потребителями в контактной зоне сервисной организации.</p>
<p>Готовностью планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2)</p>	<p>Знать: - особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных организаций, предоставляющих услуги в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; Уметь: - планировать производственно-хозяйственную деятельность сервисных организаций, реализующих сервисные услуги клиентам в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей с учетом социальной политики государства; Владеть: - способностью планирования производственно-хозяйственной деятельностью сервисной организации в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.</p>

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе производственной практики
<p>Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)</p>	<p>Знать: - механизм работы в контактной зоне с потребителем, методику консультирования, согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности; - характерные особенности обслуживания потребителей в сервисных организациях, методику определения специфики консультирования, согласования с заказчиком видов, форм и объемов требуемых услуг в зависимости от этапа жизненного цикла услуги;</p> <p>Уметь: - применять механизм работы в контактной зоне с потребителем (определять атмосферу сервисной обстановки, выполнять трудовые функции и профессиональные обязанности в контактной зоне с потребителями), методику консультирования (организовывать и оказывать консультации клиентам), согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности;</p> <p>Владеть: - сервисными, управленческими компетенциями при работе в контактной зоне с потребителями, навыками консультирования клиентов и согласования видов, форм и объемов требуемых услуг в процессе сервисного обслуживания, обеспечивая оптимальное взаимодействие с клиентами сервисной организации.</p>

5 Место производственной практики в структуре ОПОП ВО

Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) базируется на результатах обучения, полученных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

Роль и место услуг в современной экономике

Экономика

Менеджмент в сервисе

Основы социального государства

Управление персоналом на предприятиях сервиса в сфере воздушного транспорта

Профессиональная этика и этикет

Организация предпринимательской деятельности (предприятий сервиса)

Сервис в грузовых и пассажирских перевозках на воздушном транспорте
Проектирование процесса оказания услуг в сервисе
Инвестиционный анализ инновационных проектов в сервисе
Информационные технологии в сервисе
Технические средства предприятий сервиса
Научно-исследовательская работа обучающегося
Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)

Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) (4 семестр) является обеспечивающей для дисциплин и производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) в шестом семестре:

Профессиональная этика и этикет
Сервисология
Маркетинг
Безопасность жизнедеятельности
Технические средства предприятий сервиса
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
Производственная эстетика на предприятиях воздушного транспорта
Сервисная деятельность на воздушном транспорте
Организация сервиса в аэропорту и на воздушном судне
Экономика землепользования аэропортов
Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте
Деловое общение персонала
Межличностная коммуникация
Особенности экономики труда по видам деятельности в сервисе
Экономические аспекты организации труда в сервисном обслуживании на воздушном транспорте
Научно-исследовательская работа студентов по тематике научно-исследовательской работы выпускающей кафедры

Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) (6 семестр) является обеспечивающей для дисциплин и преддипломной практики в восьмом семестре:

Политология
Индустрия гостеприимства на воздушном транспорте
Организация международного туризма на воздушном транспорте
Экономика и социология труда в сервисе на воздушном транспорте
Девелопмент и управление недвижимостью в сервисе
Правовое обеспечение в сфере сервиса на воздушном транспорте
Экономика инфраструктурного обслуживания аэропортовых комплексов
Экономика сервисного обслуживания аэропортов

Социология

Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте

Туристско-рекреационное проектирование на воздушном транспорте

Технология и разработки рекламной продукции

Экономика сервиса

Преддипломная практика

Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) проводится в 4 и 6 семестрах.

6 Объем производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) составляет 6 зачетных единиц в четвертом семестре и 6 зачетных единиц в шестом семестре, продолжительность производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) в каждом семестре - 4 недели.

Промежуточная аттестация по производственной практике (практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) проводится в форме зачета с оценкой.

7 Рабочий график (план) проведения производственной практики

7.1 Рабочий график (план) проведения производственной практики (4 семестр)

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
1	Подготовительный этап	<ul style="list-style-type: none"> - проведение организационного собрания по производственной практике; - прохождение инструктажа по технике безопасности; - проведение экскурсий по сервисному предприятию;
2	Производственный этап	<ul style="list-style-type: none"> - анализ организационной структуры соответствующей сервисной организации, а также специфики оказываемых услуг в контактной зоне сервисной организации; - формирование умений и навыков использовать экономические знания (основные экономические показатели) в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности в различных сферах; - формирование умений и навыков применения основ коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях; - формирование умений и навыков работы в команде, учитывая потребности и интересы коллектива сервисной организации; - формирование умений и навыков применения методов саморазвития в сервисной организации; - формирование умений и навыков работы с правовой информацией, с федеральными законами, с государственными стандартами, регулируемыми процессы оказания и предоставления сервисных услуг; - формирование умений и навыков анализа опасных
№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		ситуаций, своевременного реагирования на

		<p>нарушение правил техники безопасности, обеспечения оказания сервисных услуг с соблюдением правил техники безопасности в сервисной организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование умений и навыков готовить письменные отчеты с использованием теоретических основ функционирования информационно-коммуникационных технологий; - формирование умений и навыков организации контактной зоны сервисной организации с учетом экономических, технологических, инфраструктурных показателей, взаимодействия с клиентами (потребителями) в процессе обслуживания на основе применения сервисных и коммуникационных технологий в сервисной организации; - формирование умений и навыков планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных организаций, реализующих сервисные услуги клиентам в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей с учетом социальной политики государства; - формирование умений и навыков применения механизма работы в контактной зоне с потребителем (определять атмосферу сервисной обстановки, выполнять трудовые функции и профессиональные обязанности в контактной зоне с потребителями), методики консультирования (организовывать и оказывать консультации клиентам), согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности;
3	Этап обработки и анализа полученной информации	<ul style="list-style-type: none"> - работа с документами организации; - анализ и обработка информации, полученной в процессе производственной практики;
4	Итоговый этап	<ul style="list-style-type: none"> - составление и защита отчета о прохождении производственной практики.

7.2 Рабочий график (план) проведения производственной практики (6 семестр)

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
1	Подготовительный этап	<ul style="list-style-type: none"> - проведение организационного собрания по производственной практике; - прохождение инструктажа по технике безопасности; - проведение экскурсий по предприятию; - ознакомление обучающихся со спецификой услуг и технологическими процессами обслуживания потребителей сервисных организаций.
2	Производственный этап	<ul style="list-style-type: none"> - анализ организационной структуры соответствующей сервисной организации; - сбор и анализ сводных данных производственно-хозяйственной деятельности соответствующей сервисной организации воздушного транспорта (экономические, технические, социальные показатели); - формирование умений и навыков использовать экономические знания (основные экономические показатели) в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности в различных сферах; - формирование умений и навыков устанавливать линию контакта между сотрудником сервисной организации и клиентом, анализировать процессы коммуникации в сервисной организации; - формирование умений и навыков решения проблем, возникающих в сервисной организации с учётом соблюдения границ толерантности в процессе обслуживания, а также некоторых особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере обслуживания; - формирование умений и навыков организации личного пространства, развития дисциплинированности, анализа своих слабых и
№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики

		<p>сильных сторон с целью восполнения пробелов в знаниях, умениях и навыков, а также повышения своей профессиональной подготовленности к работе в сервисной организации с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования;</p> <ul style="list-style-type: none"> - формирование умений и навыков работы с правовой информацией, с федеральными законами, с государственными стандартами, регулирующими процессы оказания и предоставления сервисных услуг; - формирование умений и навыков анализа опасных ситуаций, своевременного реагирования на нарушение правил техники безопасности, обеспечения оказания сервисных услуг с соблюдением правил техники безопасности в сервисной организации; - формирование умений и навыков применения методики решения стандартных задач профессиональной сервисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, с использованием различных источников информации по сервисной организации; - формирование умений и навыков организации контактной зоны сервисной организации воздушного транспорта с учетом экономических, технологических, инфраструктурных показателей, взаимодействия с клиентами (потребителями) в процессе обслуживания на основе применения сервисных и коммуникационных технологий в сервисной организации; - формирование умений и навыков планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных организаций, реализующих сервисные услуги клиентам в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей с учетом социальной политики государства;
№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики

		- формирование умений и навыков применения механизма работы в контактной зоне с потребителем (определять атмосферу сервисной обстановки, выполнять трудовые функции и профессиональные обязанности в контактной зоне с потребителями), методики консультирования (организовывать и оказывать консультации клиентам), согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности;
3	Этап обработки и анализа полученной информации	- работа с документами организации; - сбор, систематизация, анализ и обобщение материалов, необходимых для написания отчета по производственной практике;
4	Итоговый этап	- защита отчета о прохождении производственной практики.

8 Формы отчетности

Формами отчетности являются: дневник практики, письменный отчет студента по итогам прохождения производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности).

Дневник практики студента содержит основные сведения о практике студента (вид, тип, форма, место проведения, сроки проведения, отзыв руководителя практики от организации), график прохождения производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности), содержание и объем проделанной работы.

Отчет по производственной практике (практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) должен содержать:

- сведения о сервисной организации, её структуре, продукции и услугах;
- сведения о выполненных заданиях, предусмотренных программой практики;

- сведения о приобретенных знаниях, умениях, навыках работы в организациях сервиса с использованием коммуникативных, организационных и информационных и других технологиях, применяемых в сервисных организациях;

- сведения о проведении количественной и качественной оценки работы сервисной организации на основе анализа конкурентоспособности сервисной организации, анализа рынка сервисных услуг.

В отчете должны быть отражены следующие разделы: оглавление, введение, выполнение индивидуального задания, заключение, библиографический список. Объём отчёта составляет 5 - 10 страниц. Листы отчёта скрепляются мягкой (жёсткой) обложкой папкой-скоросшивателем.

Содержание графического материала определяется руководителем практики.

Отчёт выполняется на стандартной бумаге формата А4. Параметры печати: поля – верхнее и нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5 см, шрифт *Times New Roman*, размер 14, интервал - полуторный, нумерация страниц снизу справа.

9 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

9.1 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности обучающегося по итогам прохождения практики

По окончании практики студент защищает письменный отчет о результатах прохождения производственной практики.

При защите отчета учитываются: качество выполнения и оформление отчета, уровень владения докладываемым материалом, творческий подход к анализу материалов практики, а также оценка, выставленная руководителем практики от профильной организации.

Студенты, не выполнившие программы практики по уважительной причине, направляются повторно на прохождение практики, в свободное от учебы время.

Студенты, не выполнившие программы практик без уважительной причины оцениваются неудовлетворительной оценкой.

9.2 Описание критериев оценивания уровня сформированности компетенций обучающихся

Промежуточная аттестация по практике проводится в форме дифференцированного зачета.

Шкала оценивания	Характеристика сформированных компетенций
Зачтено на «Отлично»	— обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал при прохождении производственной практики в сервисных организациях; — уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал; — научился делать выводы и обобщения; — содержание письменного отчета по практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему; — обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по производственной

Шкала оценивания	Характеристика сформированных компетенций
	<p>практике;</p> <ul style="list-style-type: none"> — обучающийся четко выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся ясно и аргументировано раскрывает сервисные технологии, применяемые в сервисных организациях; — присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся точно и грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета по производственной практике, такие как «сервис», «сервисные технологии», процедуры предоставления сервисных услуг; социально-экономические показатели, характеризующие результаты сервисной деятельности; — владеет методикой оценки уровня конкурентоспособности сервисной организации, анализирует рынок сервисных услуг;
Зачтено на «Хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> — обучающийся всесторонне усвоил материал при прохождении производственной практики; — уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал; — делает выводы и обобщения; — содержание отчета по производственной практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему; — обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по производственной практике; — обучающийся выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся аргументировано излагает материал; — присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета с некоторыми неточностями в ответах;
Зачтено на «Удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> — обучающийся усвоил материал при прохождении производственной практики; — излагает материал и делает выводы не четко; — содержание отчета по производственной

Шкала оценивания	Характеристика сформированных компетенций
	<p>практике обучающегося не полностью соответствует требованиям к нему;</p> <ul style="list-style-type: none"> — обучающийся не до конца соблюдает требования к оформлению отчета по производственной практике; — обучающийся недостаточно четко выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся аргументировано излагает материал; — присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся не использует профессиональную терминологию в процессе защите отчета по производственной практике, допуская серьезные ошибки в определении применяемых сервисных технологий.
Зачтено на «Неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> — обучающийся не усвоил материал при прохождении производственной практики; — содержание отчета по производственной практике обучающегося не соответствует требованиям к нему; — обучающийся не соблюдает требования к оформлению отчета по производственной практике; — обучающийся не может выделить основные результаты своей профессиональной деятельности; — обучающийся не может аргументировано излагать материал по организации сервисной деятельности; — отсутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; — обучающийся не может использовать профессиональную терминологию при защите отчета по производственной практике.

В качестве методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень сформированности компетенций обучающегося, используются локальные нормативные акты ФГБОУ ВО СПбГУ ГА:

– Положение о порядке проведения текущего контроля успеваемости и о порядке проведения промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета, программам подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре;

– Порядок организации и проведения практики обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры.

Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации (зачет с оценкой, 4 семестр)

1. Цели и миссия сервисной организации.
2. Сущность сервисной организации и её структура.
3. Жизненный цикл организаций сервисного обслуживания.
4. Жизненный цикл товаров/услуг в процессе организации сервисного обслуживания.
5. Организационная культура сервисной организации.
6. Характер организационной деятельности в процессе организации сервисного обслуживания (борьба, достижение, изменение, расширение, зрелость, удовлетворенность собой, ориентация на сложившиеся структуры, ориентация на перемены).
7. Формирование имиджа сервисной организации благодаря продаже сервисных услуг.
8. Внутренние и внешние факторы, влияющие на процесс сервисного обслуживания.
9. Понятие технологий сервисного обслуживания в сервисной организации.
10. Нормативно-правовое обеспечение сервисного обслуживания в сервисной организации.
11. Контактная зона сервисного обслуживания, организуемая в сервисной организации.
12. Структура затрат в организации сервисного обслуживания.
13. Информационно-коммуникативные технологии, обеспечивающие процесс сервисного обслуживания.
14. Организация работы персонала, координация его действий в процессе сервисного обслуживания.
15. Особенности работы в трудовом коллективе в процессе сервисного обслуживания.
16. Особенности российских и международных стандартов сервисного обслуживания.
17. Обеспечение безопасности пассажиров в процессе сервисного обслуживания.
18. Качество услуг, реализуемых в процессе сервисного обслуживания.

19. Механизм разработки сервисного продукта в сервисной организации.
20. Учет и планирование производственно-хозяйственной деятельности сервисных организаций.
21. Основы экономических знаний, в том числе основные экономические показатели, в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности.
22. Основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
23. Специфика работы в команде, соблюдение границ толерантности в процессе обслуживания, а также некоторых особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
24. Понятие «самоорганизация», «самообразование», их основные черты, характеристика, методы саморазвития в сервисной организации.
25. Федеральные законы и стандарты, регулирующие деятельность в сфере сервиса на воздушном транспорте, учитывающие социальную политику государства, российское право.
26. Понятие личной безопасности клиентов, правила обеспечения техники безопасности производственного персонала в сервисной организации.
27. Требования к написанию и опубликованию письменных отчетов, теоретические основы функционирования информационно-коммуникационных технологий, требования и специфику обеспечения информационной безопасности в сервисной организации.
28. Специфика сервисной деятельности, составляющие её элементы, основы государственного регулирования сервисной деятельности, а также коммуникационные и информационные технологии для обеспечения работы в контактной зоне сервисной организации.
29. Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных организаций, предоставляющих услуги в зависимости от спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
30. Характерные особенности обслуживания потребителей в сервисных организациях, методика определения специфики консультирования, согласования с заказчиком видов, форм и объемов требуемых услуг в зависимости от этапа жизненного цикла услуги.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета с оценкой, 4 семестр)

1. Охарактеризуйте основные экономические показатели.
2. Примените метод научной абстракции, диалектический, эмпирический метод, метод причинно-следственной связи и статистический метод экономической науки.
3. Вы недовольны применяемыми технологиями организации контактной зоны предприятия сервиса. Охарактеризуйте технологии

организации контактной зоны предприятия сервиса.

4. Проведите анализ различных подходов к определению культуры для выработки своей гражданской позиции.

5. Вы трудитесь в рамках предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Охарактеризуйте механизм самоорганизации и самообразования.

6. Вы занимаете определенную должность в организационной структуре предприятия сервиса в сфере воздушного транспорта. Каким образом Вы будете использовать общеправовые знания в своей профессиональной деятельности.

7. Вы занимаете должность руководителя предприятия сервиса. Охарактеризуйте правовые методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.

8. Охарактеризуйте этапы решения конфликтной ситуации в процессе сервисной деятельности.

9. Вы являетесь работником контактной зоны предприятия сервиса. Охарактеризуйте контактную зону предприятия сервиса.

10. Ваши трудовые обязанности подразумевают работу в контактной зоне с потребителем. Каким образом вы будете взаимодействовать с клиентом?

Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации (зачет с оценкой, 6 семестр)

1. Цели и задачи сервисной организации.
2. Сущность сервисной организации и её структура.
3. Классификация сервисных услуг.
4. Понятие технологий сервисного обслуживания.
5. Нормативно-правовое обеспечение сервисного обслуживания в организациях.
6. Контактная зона сервисного обслуживания, реализуемая на предприятиях.
7. Информационно-коммуникативные технологии, обеспечивающие процесс сервисного обслуживания.
8. Процесс ценообразования в организациях сервисного обслуживания.
9. Организация работы персонала, координация его действий в процессе сервисного обслуживания.
10. Программы мотивации персонала, применяемые на предприятиях в процессе сервисного обслуживания.
11. Обеспечение безопасности потребителей в процессе сервисного обслуживания.
12. Проблема износа основных фондов на предприятиях в процессе сервисного обслуживания.
13. Специфика рынка сервисных услуг (потребители, агенты по продвижению сервисных услуг, поставщики сервисных услуг).

14. Методика оценки конкурентоспособности оказываемых услуг с целью планирования производственно-хозяйственной деятельности организации сервисной деятельности.
15. Разрешение конфликтных ситуаций в случае их возникновения при обслуживании потребителей (клиентов).
16. Управление коммуникациями в процессе организации сервисного обслуживания (организация рекламных кампаний, взаимодействие с поставщиками, клиентами, агентами).
17. Государственное регулирование сервисной деятельности.
18. Стандарты качества сервисной услуги.
19. Методика разработки сервисного продукта и методики продаж в сервисной организации.
20. Правила оформления письменного отчета на основе информационной, библиографической культуры в сервисной организации.
21. Основы экономических знаний, в том числе основные экономические показатели, в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности в различных сферах.
22. Основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях.
23. Специфика работы в команде, соблюдение границ толерантности в процессе обслуживания, а также некоторых особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере обслуживания.
24. Понятие «самоорганизация», «самообразование», их основные черты, характеристики, методы саморазвития в сервисной организации.
25. Федеральные законы и стандарты, регулирующие деятельность в сфере сервиса, учитывающие социальную политику государства, международное и российское право.
26. Понятие личной безопасности клиентов, правила обеспечения техники безопасности производственного персонала в сервисной организации.
27. Основные методы защиты производственного персонала сервисной организации, клиентов и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.
28. Методика решения стандартных задач профессиональной сервисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, с использованием различных источников информации по сервисной организации.
29. Специфика сервисной деятельности, составляющие её элементы, основы государственного регулирования сервисной деятельности, а также коммуникационные и информационные технологии для обеспечения работы в контактной зоне сервисной организации.

30. Особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных организаций, предоставляющих услуги в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.
31. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, методику консультирования, согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности.
32. Характерные особенности обслуживания потребителей в сервисных организациях, методика определения специфики консультирования, согласования с заказчиком видов, форм и объемов требуемых услуг в зависимости от этапа жизненного цикла услуги.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета с оценкой, 6 семестр)

1. Охарактеризуйте основные экономические показатели в процессе оценки эффективности результатов сервисной деятельности.
2. Вы недовольны применяемыми технологиями организации контактной зоны предприятия сервиса. Что Вы можете порекомендовать, чтобы их усовершенствовать?
3. Вы сотрудник сервисной организации и недовольны процессом планирования производственно-хозяйственной деятельности в Вашей организации. Предложите и раскройте механизм диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
4. Проведите анализ различных подходов к определению культуры для выработки своей гражданской позиции по вопросам межличностного и межкультурного взаимодействия.
5. Охарактеризуйте общечеловеческие принципы нравственности и их роль в культуре в процессе выстраивания отношений в коллективе на основе моральных и правовых норм, толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
6. Вы трудитесь в рамках предприятия сервиса. Каким образом знания в области делового этикета будут способствовать Вашей самоорганизации и самообразованию?
7. Вы занимаете определенную должность в организационной структуре предприятия сервиса. Каким образом Вы будете использовать общеправовые знания в своей профессиональной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.
8. Вы занимаете должность руководителя предприятия сервиса. Какими правовыми методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий вы должны руководствоваться своей профессиональной деятельности.
9. Охарактеризуйте этапы решения конфликтной ситуации в процессе сервисной деятельности с использованием информационно-коммуникативных

технологий и знание информационной и библиографической культуры.

10. Вы являетесь работником контактной зоны предприятия сервиса. Какими знаниями в области контактной зоны предприятия сервиса вы должны обладать?

11. Ваши трудовые обязанности подразумевают работу в контактной зоне с потребителем. Каким образом вы будете взаимодействовать с клиентом, консультировать его, согласовывать с ним вид, форму и объем процесса сервиса?

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

а) Основная литература:

1 Королева Е.А. **Сервисология**. Тексты лекций: Учеб. пособ. для вузов. Реком. УМО [электронный ресурс, текст]. Ч.1 / Е. А. Королева, В. С. Пашин. - СПб.: ГУГА, 2016. – 184 с. Количество экз.: 20.

2 Левшина О.Н. **Сервисная деятельность**: Учеб. пособ. для вузов. Допущ. УМО [Текст] / О. Н. Левшина, А. А. Цветков. - СПб.: ГУГА, 2017. - 120с. Количество экз.: 60.

3 **Социология и психология управления в сервисе**: Метод.указ. по изучению курса, программа, планы практических занятий. Для студентов ГФ и ЗФ [Текст] / Казак В.В., сост. - СПб.: ГУГА, 2015. - 18с. Количество экз.: 50 шт.

б) дополнительная литература:

4 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

5 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 10.01.2017)

6 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 50.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

7 ЭБС ЛАНЬ – Коллекция «Деловая литература» издательства Альпина Паблишер, а также классические труды по истории, философии, социологии, экономике, праву, психологии и др. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com>. – Загл. с экрана. - Яз. рус., англ. (дата обращения: 10.01.2017)

8 НЭБ ELIBRARY – крупнейший российский информационный портал статей и полных текстов - Режим доступа: <http://elibrary.ru> Доступ свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус., англ. (дата обращения: 10.01.2017)

9 Российская государственная библиотека [Электронный ресурс] / Центр информ. технологий РГБ; ред. Власенко Т. В.; Web-мастер Козлова Н.В. - Электрон. дан. - М.: Рос. гос. б-ка, 1997- . - Режим доступа: <http://www.rsl.ru>, свободный. - Загл. с экрана. - Яз. рус., англ. (дата обращения: 10.01.2017).

10 Консультант Плюс [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> свободный (дата обращения: 10.01.2017).

11 Материально-техническая база практики

Для обеспечения производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) материально-техническими ресурсами используется учебно-методический кабинет кафедры № 2 СПбГУ ГА (аудитория 322), аудитории 317, 452а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет. Компьютерный класс, оргтехника (всё – в стандартной комплектации для самостоятельной работы); доступ к сети Интернет (во время самостоятельной работы).


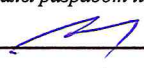
Места проведения производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) студентов включают в себя: гостиницы; туристские организации; производственные сервисные организации; предприятия по организации общественного питания; организации, осуществляющие перевозку грузов по РФ, СНГ, включая международные перевозки и оказание других сервисных услуг в аэропорту, а также структурные подразделения университета.

Программа производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

«14» Июля 2016 года, протокол № 6 .

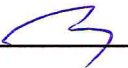
Разработчики:

 Вахеев А.Б.
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)
Д.Э.Н., доцент  Кошелева Т.Н.
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

Д.Э.Н., доцент  Кошелева Т.Н.
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Программа согласована: Руководитель ОПОП

Д.Э.Н., доцент  Кошелева Т.Н.
(ученая степень, ученое звание, фамилия и инициалы разработчиков)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета «20» Июля 2016 года, протокол № 3 .

С изменениями и дополнениями от «30» августа 2017 года, протокол № 10
(в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры).