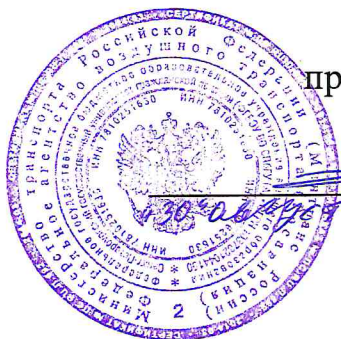


МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРАНС РОССИИ)  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА  
(РОСАВИАЦИЯ)  
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»  
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)

**УТВЕРЖДАЮ**

Первый  
проректор-проректор  
по учебной работе

Н.Н. Сухих



**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

(практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)

Направление подготовки (специальность)

**43.03.01 Сервис**

Направленность программы (профиль, специализация)

**Производственный сервис**

Квалификация выпускника

**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

Санкт-Петербург

2017

## **1 Цели учебной практики**

Целью учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) является получение первичных профессиональных умений и навыков по направлению подготовки «Сервис», в качестве специалиста по сервису, обучение профессиональным приемам, операциям и способам, необходимым для последующего формирования общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

## **2 Задачи учебной практики**

Задачами учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) являются:

- приобретение теоретических и практических навыков применительно к профилю будущей работы, навыков применения правовых основ профессиональной деятельности с учетом социальной политики государства, навыков обеспечения безопасности производственного персонала, навыков сбора и анализа материалов, необходимых для дальнейшего обучения;

- начальная профессиональная адаптация на рабочем месте, формирование общего представления о технологиях сервиса, взаимодействии с потребителем, услуг сервисной организации, понимания социальной значимости будущей профессии;

- получение представления о содержании конкретных видов сервисной деятельности;

- получение представления о «самоорганизации», «самообразовании», применения основ информационно-коммуникационных технологий;

- ознакомление с организационной структурой сервисной организации, а также спецификой продукции и услуг;

- приобретение и развитие навыков работы в команде, овладение принципов толерантности, работы в контактной зоне с потребителем, как результат понимания сущности коммуникации;

- формирование первичных умений и навыков сервисного обслуживания, определение специфики предоставления оказываемых услуг;

- формирование первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности при подготовке письменного отчета по итогам учебной практики.

## **3 Формы и способы проведения учебной практики**

Форма – непрерывная, в учебном графике выделен непрерывный период времени для проведения учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности).

Способ проведения учебной практики (практики по получению первичных

профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности): стационарный (СПбГУ ГА, кафедра № 2; 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 процессе прохождения учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) студенты должны овладеть следующими компетенциями, соответствующими профессиональным умениям и навыкам в рамках сервисной деятельности:

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
Способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности (ОК-1)	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности подходов к пониманию общества и социальной значимости своей профессии в сфере сервиса;</li> <li>- методику использования методики проведения анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей сервисной деятельности;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать этапы и закономерности исторического развития общества, осуществлять процесс развития предоставления сервисных услуг;</li> <li>- применять методику проведения анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей сервисной деятельности;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами проведения анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей сервисной деятельности.</li> </ul>
Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные подходы к пониманию сущности коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</li> <li>- основы коммуникации в устной и письменной</li> </ul>

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
<p>Межкультурного взаимодействия (ОК-3)</p>	<p>формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе организации обслуживания в сервисных организациях;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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;</li> <li>- устанавливать линию контакта между сотрудником сервисной организации и клиентом, анализировать процессы коммуникации в сервисной организации;</li> <li>- анализировать основные процессы коммуникации в сервисных организациях;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- некоторыми приемами осуществления коммуникации при взаимодействии с потребителями в сервисных организациях;</li> <li>- 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;</li> <li>- пространственной средой коммуникативной зоны, технологиями осуществления коммуникационных процессов в процессе организации взаимодействия с потребителями в сервисной организации.</li> </ul>
<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"> <li>- основные элементы работы в команде, принципы толерантности в сфере обслуживания;</li> <li>- специфику работы в команде в сфере обслуживания;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работать в команде, учитывая потребности и интересы коллектива сервисной организации;</li> <li>- решать проблемы, возникающие в сервисной организации с учётом соблюдения границ</li> </ul>

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
	<p>толерантности в процессе обслуживания, а также некоторых особенностей социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в сфере обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать основные проблемы, возникающие в сервисной организации при взаимодействии различных социальных групп, дифференцирующихся по социальным, этническим, конфессиональным, культурным различиям;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основными технологиями работы в сервисной организации с учетом социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностей сотрудников сферы сервиса;</li> <li>- навыками работы в команде, учитывая потребности и интересы коллектива сервисной организации;</li> <li>- 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.</li> </ul>
<p>Способностью самоорганизации самообразованию (ОК-5)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятия «самоорганизация», «самообразование», их основные черты, характеристики, методы саморазвития в сервисной организации;</li> <li>- методику повышения своей профессиональной подготовленности к работе в сервисной организации с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять методы саморазвития в сервисной организации;</li> <li>- 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</li> </ul>

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
	<p>получения новых знаний и дополнительного образования;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать мотивы и действия людей в рамках самоорганизации и самообразования в сервисной организации;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приемами и методами социальных технологий, направленных на самообучение, саморазвитие, самоорганизацию, методикой саморазвития в сервисной организации;</li> <li>- 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 с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования.</li> </ul>
<p>Способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовые основы своей профессиональной деятельности в сервисной организации с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</li> <li>- Федеральные законы и стандарты, регулирующие деятельность в сфере сервиса, учитывающие социальную политику государства, международное и российское право;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- работать с правовой информацией, федеральными законами, государственными стандартами, регулирующими процессы оказания и предоставления сервисных услуг;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правовыми знаниями при решении социально-правовых проблем в процессе предоставления и оказания услуг;</li> <li>- правовыми знаниями с целью регламентации сервисной деятельности и анализе правомочного оказания услуг.</li> </ul>
<p>Готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ключевые понятия обеспечения безопасности производственного персонала в сервисной</li> </ul>

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
<p>населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8)</p>	<p>организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понятия личной безопасности клиентов, правила обеспечения техники безопасности производственного персонала в сервисной организации;</li> <li>- основные методы защиты производственного персонала сервисной организации, защиты клиентов и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать опасные ситуации, своевременно реагировать на нарушение правил техники безопасности, уметь оказывать первую медицинскую помощь и обеспечивать оказание сервисных услуг с соблюдением правил техники безопасности в сервисной организации;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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, а также механизмами предотвращения опасных ситуаций в сервисной организации;</li> <li>- навыками первой медицинской помощи и сервисного обслуживания с соблюдением правил техники безопасности в сервисной организации.</li> </ul>
<p>Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной 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>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- теоретические основы информационно-коммуникационных технологий, требования к информационной безопасности в сервисных организациях;</li> <li>- требования к написанию и опубликованию письменных отчетов, теоретические основы функционирования информационно-коммуникационных технологий в сервисной организации;</li> <li>- методику решения стандартных задач профессиональной сервисной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом</li> </ul>

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
	<p>основных требований информационной безопасности, с использованием различных источников информации по сервисной организации;</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готовить письменные отчеты с использованием теоретических основ функционирования информационно-коммуникационных технологий;</li> <li>- 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;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правилами отбора литературы по сервисной организации для подготовки письменных отчетов;</li> <li>- навыками использования компьютерных, информационно-коммуникационных технологий при решении стандартных задач в сервисной организации;</li> <li>- 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.</li> </ul>
<p>Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность осуществления процессов сервисного обслуживания, особенности поведения потребителей;</li> <li>- методику организации процесса сервисной деятельности, методику осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять предоставление услуг в сфере</li> </ul>



Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
	<p>сервиса с учетом требований клиентов;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять методику организации процесса сервисной деятельности, методику осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методикой выбора наиболее эффективных сервисных предложений с целью удовлетворения потребностей клиентов;</li> <li>- методикой организации процесса сервисной деятельности, методику осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.</li> </ul>
<p>Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы организации контактной зоны сервисной организации;</li> <li>- 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;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять базовые компоненты организации контактной зоны сервисной организации;</li> <li>- 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;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основными технологиями организации контактной зоны предприятий сервиса;</li> <li>- методами организации и планирования сервисной деятельности, а также методикой выстраивания коммуникационного взаимодействия с потребителями в контактной зоне сервисной организации.</li> </ul>
<p>Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем,</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы коммуникативного взаимодействия с потребителями;</li> </ul>

Перечень компетенций	Перечень планируемых результатов обучения в процессе учебной практики
<p>консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- механизм работы в контактной зоне с потребителем, методику консультирования, согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности;</li> <li>- 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;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понимать и учитывать потребности потребителей при оказании сервисных услуг;</li> <li>- 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;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приемами коммуникации, направленными на установление контакта с потребителями при оказании услуг на предприятиях сервиса;</li> <li>- 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.</li> </ul>

## 5 Место учебной практики в структуре ОПОП ВО

Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков) базируется на результатах обучения, полученных обучающимися при изучении следующих дисциплин (модулей):

История  
Иностранный язык  
Правоведение  
Математика  
Русский язык и культура речи  
Информатика  
Введение в профессию  
Реклама в сфере сервиса на транспорте  
Культура и повседневная жизнь  
Философия  
Культурология  
Социология и психология управления в сервисе

Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков) является обеспечивающей для дисциплин, практик:

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  
Производственная (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)

Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков) проводится во 2 семестре.

## **6 Объем учебной практики**

Общая трудоемкость учебной практики (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) составляет 3 зачетных единицы, продолжительность учебной практики (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) 2 недели.

Промежуточная аттестация по учебной практике (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) проводится в форме зачета с оценкой.

## 7 Рабочий график (план) проведения учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
1	Подготовительный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>- организационные мероприятия, связанные с прохождением учебной практики, ознакомление с порядком проведения практики;</li> <li>- прохождение инструктажа по технике безопасности;</li> <li>- посещение сервисных организаций в рамках экскурсий.</li> </ul>
2	Производственный этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>- начальная профессиональная адаптация на рабочем месте, формирование общего представления о технологиях сервиса, о взаимодействии с потребителем, о технологических процессах работы и об услугах сервисной организации;</li> <li>- ознакомление с организационной структурой соответствующей сервисной организации, получение представления о содержании конкретных видов сервисной деятельности;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков применения методики проведения анализа главных этапов и закономерностей исторического развития для осознания социальной значимости своей сервисной деятельности;</li> <li>- формирование первичных 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;</li> <li>- формирование первичных 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;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков организации личного пространства, развития</li> </ul>

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		<p>дисциплинированности, анализа своих слабых и сильных сторон с целью восполнения пробелов в знаниях, умениях и навыках, 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"> <li>- формирование первичных умений и навыков работы с правовой информацией, с федеральными законами, с государственными стандартами, регулирующими процессы оказания и предоставления сервисных услуг;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков анализа опасных ситуаций, своевременного реагирования на нарушение правил техники безопасности, умения оказывать первую медицинскую помощь и обеспечивать оказание сервисных услуг с соблюдением правил техники безопасности в сервисной организации;</li> <li>- формирование первичных 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;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков применения методики организации процесса сервисной деятельности, методики осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</li> <li>- формирование первичных умений и навыков организации контактной зоны сервисной организации с учетом</li> </ul>
№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание разделов (этапов) практики
		экономических, технологических, инфраструктурных показателей, взаимодействия

		<p>с клиентами (потребителями) в процессе обслуживания на основе применения сервисных и коммуникационных технологий в сервисной организации;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формирование первичных 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;</li> </ul>
3	Этап обработки и анализа полученной информации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение основных направлений деятельности сервисной организации и ее структурных подразделений (отделов) по оказанию услуг;</li> <li>- сравнение содержания перечня основных и дополнительных услуг соответствующей сервисной организации (с их описанием);</li> <li>- сбор, обработка и анализ научно - технической информации в соответствующей сервисной организации;</li> <li>- анализ и обработка информации, полученной в процессе учебной практики;</li> </ul>
4	Итоговый этап	<ul style="list-style-type: none"> <li>- защита отчета о прохождении учебной практики.</li> </ul>

## 8 Формы отчетности

Если учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) проводится стационарно на базе Университета, то формой отчетности является письменный отчет о результатах прохождения учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности).

Если учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) проводится стационарно в профильных организациях Санкт-Петербурга, то, помимо письменного отчета о результатах прохождения учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности),

практиканту требуется сдать дневник практики с отзывом руководителя практики от профильной организации.

Если учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) проводится выездным способом в профильных организациях Санкт-Петербурга, то, помимо письменного отчета о результатах прохождения учебной практики, практиканту требуется сдать дневник практики с отзывом руководителя практики от профильной организации.

Дневник практики содержит основные сведения о практике студента (вид, тип, форма, место проведения, сроки проведения, отзыв руководителя практики от организации), график прохождения практики, содержание и объем проделанной работы.

Отчет по учебной практике (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) должен содержать:

- сведения о сервисной организации, его структуре, продукции и услугах;

- сведения о выполненных заданиях, предусмотренных программой практики;

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

В отчете должны быть отражены следующие разделы: оглавление, введение, выполнение индивидуального задания, заключение, библиографический список. Объем 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 обучающихся по итогам прохождения практики**

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

При защите отчета учитываются: качество выполнения и оформление отчета, уровень владения докладываемым материалом, творческий подход к анализу материалов, 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 зачета с оценкой.

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Характеристика сформированных компетенций</b>
Зачтено на «Отлично»	<ul style="list-style-type: none"><li>— обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал при прохождении учебной практики в сервисных организациях;</li><li>— уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал;</li><li>— научился делать выводы и обобщения;</li><li>— содержание письменного отчета по практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему;</li><li>— обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по учебной практике;</li><li>— обучающийся четко выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности;</li><li>— обучающийся ясно и аргументировано излагает сервисные технологии в сфере сервиса;</li><li>— присутствует четкость в ответах</li></ul>

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Характеристика сформированных компетенций</b>
	<p>обучающегося на поставленные вопросы;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— обучающийся точно и грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета по учебной практике, такие как «сервис», «сервисные технологии», этапы и процедуры предоставления сервиса;</li> <li>социально-экономические показатели, характеризующие сервисную деятельность;</li> </ul>
Зачтено на «Хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> <li>— обучающийся всесторонне усвоил материал при прохождении учебной практики;</li> <li>— уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает материал;</li> <li>— делает выводы и обобщения;</li> <li>— содержание отчета по учебной практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему;</li> <li>— обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по учебной практике;</li> <li>— обучающийся выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности;</li> <li>— обучающийся аргументировано излагает материал;</li> <li>— присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы;</li> <li>— обучающийся грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета с некоторыми неточностями в ответах;</li> </ul>
Зачтено на «Удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> <li>— обучающийся усвоил материал при прохождении учебной практики;</li> <li>— излагает материал и делает выводы не четко;</li> <li>— содержание отчета по учебной практике обучающегося не полностью соответствует требованиям к нему;</li> <li>— обучающийся не до конца соблюдает требования к оформлению отчета по учебной практике;</li> <li>— обучающийся недостаточно точно выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности;</li> <li>— обучающийся аргументировано излагает материал;</li> <li>— присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы;</li> </ul>

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

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)**

1. Цели и задачи сервисной организации, предоставляющей услуги.
2. Сущность сервисной организации и её организационная структура.

3. Компетенции специалиста по организации сервисной деятельности, социальная значимость профессии.
4. Взаимодействие в коллективе сервисной организации на основе принципов толерантности.
5. Элементы культуры обслуживания клиентов сервисных организаций с учетом социально-культурных, этнических, религиозных особенностей.
6. Понятие «самоорганизация», её принципы в процессе организации сервисной деятельности.
7. Технологии сервисного обслуживания в сервисной организации.
8. Нормативно-правовое обеспечение сервисного обслуживания в сервисных организациях.
9. Контактная зона сервисного обслуживания, реализуемая в сервисных организациях.
10. Показатели качества сервисного обслуживания в сервисных организациях.
11. Информационно-коммуникативные технологии, обеспечивающие процесс сервисного обслуживания.
12. Особенности предоставления сервисных услуг.
13. Клиенты на рынке сервисного обслуживания.
14. Обеспечение безопасности в процессе организации сервисного обслуживания.
15. Проблемные ситуации в процессе организации сервисного обслуживания, выявленные в ходе прохождения учебной практики и направления их разрешения.
16. Программное обеспечение, применяемое в процессе организации сервисного обслуживания в сервисных организациях.
17. Организация сервисных процессов в сервисных организациях.
18. Стратегические направления организации контактной зоны сервисного обслуживания в сервисных организациях.
19. Стратегии продвижения сервисного продукта в процессе организации сервисного обслуживания.
20. Организация прямых продаж или через свое представительство в процессе организации сервисного обслуживания.
21. Организация не прямых продаж сервисных продуктов в процессе организации сервисного обслуживания.
22. Стратегии продвижения сервисных продуктов на основе агентских продаж в процессе организации сервисного обслуживания.
23. Особенности философских подходов к пониманию общества и социальной значимости своей профессии.
24. Основные подходы к пониманию сущности коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
25. 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.
26. Основные элементы работы в команде, принципы толерантности в сфере обслуживания.
  27. Понятие «самоорганизация», «самообразование», их основные черты, характеристики, методы саморазвития в сервисной организации.
  28. Методика повышения своей профессиональной подготовленности к работе в сервисной организации с помощью самостоятельного получения новых знаний и дополнительного образования.
  29. Правовые основы своей профессиональной деятельности в сервисной организации с учетом социальной политики государства, международного и российского права.
  30. Федеральные законы и стандарты, регулирующие деятельность в сфере сервиса, учитывающие социальную политику государства, международное и российское право.
  31. Ключевые понятия обеспечения безопасности производственного персонала в сервисной организации.
  32. Понятие личной безопасности клиентов, правила обеспечения техники безопасности производственного персонала в сервисной организации.
  33. Основные методы защиты производственного персонала сервисной организации, клиентов и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.
  34. Теоретические основы информационно-коммуникационных технологий, требования к информационной безопасности в сервисных организациях.
  35. Требования к написанию и опубликованию письменных отчетов, теоретические основы функционирования информационно-коммуникационных технологий в сервисной организации.
  36. Сущность осуществления процессов сервисного обслуживания, особенности поведения потребителей.
  37. Методика организации процесса сервисной деятельности, методика осуществления выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
  38. Основы организации контактной зоны сервисной организации.
  39. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, методика консультирования, согласования вида, формы и объема оказываемых услуг в процессе сервисной деятельности.
  40. 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)

1. Вы осуществляете сервисную деятельность. Каким образом знание главных этапов и закономерностей исторического развития, осознание социальной значимости своей деятельности повлияют на становление Ваших этико-профессиональных качеств?

2. Вы осуществляете руководство предприятием сервиса. Каким образом Вы будите разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и аспектов делового этикета?

3. Вы сотрудник организации сервиса. Каким образом вы будете осуществлять коммуникацию в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимоотношения?

4. Вы занимаете определенную должность в организационной структуре сервисного предприятия. Каким образом вы будете решать в своей профессиональной деятельности стандартные задачи на основе информационной библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий с учетом основных требований информационной безопасности. Какие вы будете использовать источники информации по объекту сервиса?

5. Вы занимаете руководящую должность в организационной структуре предприятия сервиса. Какие вы будете разрабатывать технологии процесса сервиса? Какие системы клиентских отношений вы будете развивать с учетом требований потребителя?

6. Вы являетесь сотрудником предприятия сервиса. Каким образом вы будете взаимодействовать в контактной зоне с потребителем, консультировать его, согласовывать с ним форму и объем процесса сервиса?

7. Охарактеризуйте механизм работы в команде с учетом толерантного восприятия социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий в государстве для осознания социальной значимости своей деятельности.

8. Разработайте технологию процесса сервисного обслуживания, с учетом требований потребителя услуг, учитывая нормативное законодательство.

9. Охарактеризуйте механизм организации контактной зоны предприятия сервиса, учитывая нормативные стандарты социальной политики государства в отношении лиц с ограниченными возможностями.

10. Вы являетесь работником сервисного предприятия. Какие методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий вы можете применить в процессе организации сервисной деятельности.

## 10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной 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. - 184с. Количество экз.: 49.

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 10.01.2016)

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 10.01.2016)

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: 10.01.2016)

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: 10.01.2016)

**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: 10.01.2016).

**10 Консультант Плюс** [Электронный ресурс]: официальный сайт компании Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/> свободный (дата обращения: 10.01.2016).

### **11 Материально-техническая база практики**

Для обеспечения учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской 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 учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) студентов включают в себя: аэропорты, гостиницы, туристские организации, производственные 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 учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской 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» января 2016 года, протокол № 6.

Разработчики:


  
Вакеев 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» января 2016 года, протокол № 3.

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