

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа практики
УЧЕБНАЯ ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Вид практики: учебная
Тип практики: ознакомительная практика

Владивосток 2025

Программа практики «Учебная ознакомительная практика» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).; Положением по практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования (утв. приказом Минобрнауки России от 05.08.2020г. N 390).'

Составитель(и):

Кочеткова И.С., кандидат исторических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий, irina.kochetkova@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 14.02.2025 , протокол №

4

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Туговикова О.Ф.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1577199753
Номер транзакции	0000000000E00B9C
Владелец	Туговикова О.Ф.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

подпись

фамилия, инициалы

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

Целью практики является формирование знаний о практической деятельности предприятий (организаций), развитие умений и навыков, полученных в ходе изучения дисциплин общепрофессиональной и профессиональной подготовки.

Задачи практики

- закрепление и углубление полученных студентом в университете теоретических знаний по дисциплинам;
- получение навыков взаимодействия со специалистами предприятия (организации), работы в малой группе;
- сбор информации о деятельности предприятия (организации);
- приобретение навыков самостоятельной работы, связанной с обработкой полученных данных и информации о деятельности предприятия (организации)

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

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате прохождения практики

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ОПК-2 : Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.3к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений при управлении сервисной деятельностью	РД1	Знание	особенностей процесса разработки, предоставления и продвижения услуг
			РД2	Умение	разрабатывает систему клиентских отношений с учетом требований потребителей
			РД3	Навык	применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

2 Вид практики, способы и формы её проведения

Вид практики: учебная

Тип практики: ознакомительная практика

Способ проведения практики: стационарная и выездная

Форма проведения практики: Дискретно по периодам проведения практик

3 Объем практики и ее продолжительность

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

Таблица 2 – Общая трудоемкость практики

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр/курс	Трудоемкость (з.е.)	Продолжительность практики
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе	ОФО	Б2.Б.У.3	4	5	5 (недель)

4 Место практики в структуре ОПОП ВО

Дисциплина (Б.2.В.У.01) относится к части учебного плана "Блок 2 Практика" и является учебной дисциплиной, предшествующей производственным практикам и выполнению курсовой работы. Требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин, предшествующих практике, предусмотренных учебным планом по направлению 43.03.01 Сервис

5 Содержание практики

5.1 Структура (этапы) прохождения практики

Организация проведения учебной ознакомительной практики осуществляется в соответствии с "Положением о практике студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования" СК-СТО-ПЛ-04-1.111-2019 на основе договоров о комплексном сотрудничестве (далее договоров) университета с организациями, деятельность которых (или их подразделений) соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемым в рамках ОПОП ВО (далее – профильная организация). Проект договора можно взять на сайте ВГУЭС по адресу: <http://pio.vvsu.ru/pio/documents/practice/>. Практика может быть проведена непосредственно в университете.

Студенты выбирают профильные организации для прохождения практики из перечня профильных организаций, составленного Региональным центром Старт-Карьера и кафедрой. Обучающийся может проходить все виды практик как в одной, так и в разных организациях. Со списком организаций можно ознакомиться на сайте ВГУЭС по адресу: <http://pio.vvsu.ru/pio/places/>

Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить учебную практику по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям к содержанию практики. В этом случае студент представляет на кафедру заверенную копию трудовой книжки и должностной инструкции.

Для руководства практикой, проводимой в университете или в профильной организации, назначаются руководитель (руководители) практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу кафедры, (далее - руководитель практики). В профильной организации для руководства практикой из числа работников профильной организации выделяются ответственный за организацию практики и руководитель практики (далее – руководитель практики от профильной организации). Направление на практику оформляется приказом ректора университета или иного уполномоченного им должностного лица с указанием срока прохождения практики, с указанием закрепления каждого обучающегося за университетом или профильной организацией, а также с указанием руководителя практики.

№	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов	Формы текущего контроля
	Подготовительный этап	Организационное собрание, инструктаж по технике безопасности	Отметка в календарном плане и дневнике прохождения практики
	Исследовательский и практический этап	Знакомство с предприятием, его организационной структурой, видами деятельности, изучение вопросов, предусмотренных, индивидуальным заданием руководителя	Отметка в календарном плане и дневнике прохождения практики
		Сбор фактического и аналитического материала	
		Выполнение поручений руководителя практики на предприятии (в организации)	
	Аналитический этап	Подготовка отчета по практике	Отметка в календарном плане и дневнике прохождения практики
	Сдача и защита отчета по практике	Сдача отчета руководителю практики от кафедры, защита отчета	Дифференцированный зачет

5.2 Задание на практику

1. Нормативно-правовая база и требования к предоставлению услуг и технологии обслуживания на сервисном предприятии.
2. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги сервисного предприятия.
3. Анализ запросов потребителей услуг.
4. Клиентоориентированные технологии, применяющиеся на предприятии.

6 Формы отчетности по практике

Формой отчетности по практике является отчет о прохождении практики, оформленный в соответствии с СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления, утвержденные Ректором ВГУЭС. Структура отчета:

1. Титульный лист, оформленный в соответствии с СК-СТО-ТР-04-1.005-2015;
2. Путевка (Приложение Б к Фонду оценочных средств).
3. Индивидуальное задание, выполняемое в период практики, выданное руководителем от ВГУЭС, содержащее задание и планируемые результаты практики, согласованное с руководителем практики от профильной организации (Приложение В к Фонду оценочных средств).
4. Календарный план - график проведения практики, составленный руководителем практики от ВГУЭС, согласованный с руководителем практики от профильной организации (Приложение Г к Фонду оценочных средств)
5. Дневник прохождения практики, подписанный студентом и руководителем практики от профильной организации (Приложение Д к Фонду оценочных средств).
6. Отчет.

7 Организация практики и методические рекомендации по выполнению заданий

Студент обязан пройти практику в указанные календарным учебным графиком сроки. При подготовке к практике студент должен ознакомиться с программой практики, изучить рекомендуемые материалы и получить необходимые консультации по организации и методике работ от руководителя практики. В период прохождения практики студент обязан:

- выполнять индивидуальные задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать правила внутреннего распорядка;
- соблюдать правила эксплуатации оборудования, правила и нормы по охране труда, производственной санитарии, противопожарной защите и другие условия;
- собрать необходимые материалы для подготовки отчета о прохождении практики и подготовить отчет к окончанию срока прохождения практики своевременно представить руководителю практики формы отчетности о прохождении практики в соответствии с программой практики.

В процессе прохождения практики студент регулярно заполняет календарный план-график прохождения учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков студента ВГУЭС, в который заносит описание и сроки выполняемых работ.

В календарном плане-графике руководитель практики от предприятия (организации) оценивает качество работы студента и ставит подпись. При прохождении практики студент обязан своевременно и качественно выполнять задания, предусмотренные программой практики, и указания руководителя практики от предприятия (организации), подчиняться действующим на предприятии (в организации) правилам внутреннего распорядка, по окончании практики составить отчет о ее прохождении. По всем вопросам организации и прохождения практики студент имеет право консультироваться у руководителя практики от кафедры (очно, по телефону, по электронной почте).

В дневнике практики студент указывает наименования конкретных видов работ.

Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

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

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

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

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

9.1 Основная литература

1. Корнеев И. К., Пшенко А. В., Машурцев В. А. ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 2-е изд., пер. и доп. Учебник и практикум для вузов [Электронный ресурс] : Государственный университет управления (г. Москва). , 2022 - 384 - Режим доступа: <https://urait.ru/book/dokumentirovanie-upravlencheskoy-deyatelnosti-489430>

2. Костромина, Е. А. Маркетинг услуг : учебное пособие / Е. А. Костромина, И. А. Имшинецкая. — Москва : МУИВ, 2023. — 127 с. — ISBN 978-5-9580-0672-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/433724> (дата обращения: 17.06.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Нигай, Е. А., Организация предприятий малого и среднего бизнеса : учебник / Е. А. Нигай, Е. С. Кошечая, К. В. Смицких. — Москва : КноРус, 2024. — 225 с. — ISBN 978-5-406-13214-2. — URL: <https://book.ru/book/954597> (дата обращения: 18.06.2025). — Текст : электронный.

9.2 Дополнительная литература

1. Басаков, М. И., Документационное обеспечение управления (с основами архивоведения) : учебное пособие / М. И. Басаков. — Москва : КноРус, 2024. — 216 с. — ISBN 978-5-406-12836-7. — URL: <https://book.ru/book/952778> (дата обращения: 18.06.2025). — Текст : электронный.

2. Быкова А. В. Лидерство и управление командами : Учебные пособия [Электронный ресурс] : МИРЭА - Российский технологический университет , 2020 - 70 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/163921>

3. Вармунд В. Документационное обеспечение управления : учебник / Вармунд В., В.— Москва : Юстиция, 2020. — 271 с. — ISBN 978-5-4365-3439-8. — URL: <https://book.ru/book/932046> (дата обращения: 08.03.2023). — Текст : электронный.

4. Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С. Сервисная деятельность : Учебник [Электронный ресурс] : НИЦ ИНФРА-М , 2021 - 202 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=373370>

5. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения/ Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 192 с. — ISBN 978-5-507-48586-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/359042> (дата обращения: 17.06.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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

1. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

2. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"

3. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru" - Режим доступа: <https://book.ru/>

4. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"

5. Электронно-библиотечная система издательства "Юрайт" - Режим доступа: <https://urait.ru/>

6. Электроно-библиотечная система "Лань" - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>

7. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

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

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

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

Основное оборудование:

- Проектор
- Мультимедийный комплект №1 в составе:проектор Casio XJ-V2, экран
- Проектор Casio XJ-V1

Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Professional 9.0 Russian
- Adobe Flash Player
- Microsoft Office Professional Plus 2013 Russian
- Microsoft Windows Professional 7 Russian

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

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

УЧЕБНАЯ ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Владивосток 2025

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ОПК-2 : Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.3к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений при управлении сервисной деятельностью

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

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ОПК-2 «Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код	Тип	Результат	
ОПК-2.3к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений при управлении сервисной деятельностью	РД 1	Знание	особенностей процесса разработки, предоставления и продвижения услуг	полнота освоения материала, правильность ответов на поставленные вопросы;
	РД 2	Умение	разрабатывает систему клиентских отношений с учетом требований потребителей	корректность выбора методов (инструментов) решения задачи;
	РД 3	Навык	применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	самостоятельность решения поставленных задач, корректность использования профессиональной терминологии

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по практике

Контролируемые планируемые результаты обучения		Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
РД1	Знание : особенностей процесса разработки, предоставления и продвижения услуг	Отчет по практике	Отчет по практике

РД2	Умение : разрабатывает систему клиентских отношений с учетом требований потребителей	Отчет по практике	Отчет по практике
РД3	Навык : применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Отчет по практике	Отчет по практике

4 Описание процедуры оценивания

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

В конце практики студент представляет руководителю практики и защищает отчет о прохождении практики. Результаты прохождения практики определяются путем проведения промежуточной аттестации в соответствии с программой практики с выставлением оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Промежуточная аттестация по итогам учебной практики по получению профессиональных умений и навыков проводится в форме защиты отчета о прохождении практики перед руководителем практики или комиссией, состоящей из членов кафедры.

В чрезвычайных случаях (режим ограничений, связанный с эпидемией), оценка выставляется на основе представленного отчета и сопроводительных документов.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство		
	Выполнение индивидуального задания	Отчет по практике	Итого
Иные формы работы (прохождение практики на предприятии)	50		50
Промежуточная аттестация		50	50
Итого	50	50	100

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

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

	«неудовлетворительно»	
--	-----------------------	--

5 Примерные оценочные средства

5.1 Пример индивидуального задания на выполнение отчета по практике

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на учебную ознакомительную практику студента ВГУЭС

Студента

Группы _____	_____	курса _____	специальности, _____
профиля _____	_____	_____	_____
Место _____	_____	прохождения _____	практики: _____
Руководитель _____	_____	практики _____	от _____ ВГУЭС: _____
_____	_____	Руководитель производственной практики от профильной организации _____	_____

Сроки прохождения практики: с « » ____ 20__ г. по « » ____ 20__ г.

Содержание практики:

Основная цель прохождения практики: формирование профессиональных компетенций.

ПКВ-1- Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

В ходе практики студент:

- закрепляет и углубляет полученные в университете теоретические знания по дисциплинам;

- получает навыки взаимодействия со специалистами предприятия (организации), работы в малой группе;

- собирает информацию о деятельности предприятия (организации);

- приобретает навыки самостоятельной работы, связанной с обработкой полученных данных и информации о деятельности предприятия (организации)

Содержание задания на практику:

I Описать:

Организационно-правовую форму предприятия и форму собственности.

Организационную структуру сервисного предприятия.

II Перечислить

при Государственные нормативно-правовые документы, используемые предприятием в выполнении своих задач и функций.

Внутренние документы (стандарты, положения)

III Проанализировать

Характеристику услуг предприятия (основные, дополнительные, сопутствующие).

Запросы клиентов, удовлетворенность качеством оказанных услуг.

Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиента.

Дата составления: «__» ____ 20__ г.

Руководитель практики от ВГУЭС _____ (_____)

ФИО

подпись

«Согласовано»

Руководитель практики от

профильной организации: _____ (_____)

ФИО

подпись

Краткие методические указания

Индивидуальное задание составляется с учетом специфики деятельности сервисного предприятия, на котором студент проходит практику. Задание является руководством для написания отчета по окончании практики.

Шкала оценки

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает отличное знание предприятия, на котором проходит практику, выполнил индивидуальное задание, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, владениями, применяет их в ходе прохождения практики.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает хорошее знание предприятия, но допускает незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе выполнения индивидуального задания допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новую ситуацию.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформирована компетенция, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5.2 Примерная структура отзыва руководителя практики

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ
НА ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКЕ
(4 семестр)
СТУДЕНТА

гр.

Место	Фамилия, имя, отчество	практики
Руководитель	производственной	практики от профильной организации
1.	Соответствие	содержания работы заданию
2.	Соответствие	оформления нормам
СТО		

3. Проявление компетенции в отчете

Код компетенции	Содержание компетенции	Особенности проявления компетенции в отчете	Структурная часть отчета в которой представлена компетенция (номер раздела, пункта, страницы)
1	2	3	4
ПКВ-1.1к	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителей	1.Описывает организационно-правовую форму предприятия и форму собственности;	Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности предприятия: Разделы 1.1-1.2, стр.4-5 Организационная структура предприятия: Раздел 1.3, стр.5-6 Государственные нормативно-правовые документы и внутренние документы (стандарты, положения), и

		организационную структуру сервисного предприятия.	используемые предприятием при выполнении своих задач и функций: Раздел 2.1-2.3, стр.7-14
		2. Демонстрирует знание особенностей процесса разработки, предоставления и продвижения услуг; Систему клиентских отношений с учетом требований потребителей	Текст отчета, стр. 1-20 Список источников, стр.19
		3. Стремится применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. Анализирует особенности организации и контактной зоны сервисного предприятия	Характеристика контактной зоны Раздел 3.3, стр.16-17 Описание процесса предоставления услуг на предприятии: Раздел 3.1 стр.15 Технологии, применяющиеся в процессе обслуживания клиента: Раздел 3.2, стр. 15-16

4. Оценка выполненной работы _____ зачтено/отлично (95 баллов)
Руководитель _____ практики _____ от
ВГУЭС _____ ФИО

Дата

Краткие методические указания

Отчет должен быть ответом на индивидуальное задание, соответствовать требованиям по оформлению документа.

Шкала оценки

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции, обнаруживает отличное знание предприятия, на котором проходит практику, выполнил индивидуальное задание, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, владениями, применяет их в ходе прохождения практики. Отчет содержит все необходимые части, в полной мере раскрывает содержание практики; оформление соответствует требованиям СТО.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает хорошее знание предприятия, но допускает незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые ситуации. Отчет содержит все необходимые части, в целом раскрывает содержание практики оформление не полностью соответствует требованиям СТО.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе выполнения индивидуального задания допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по компетенции, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новую ситуацию. Отчет содержит все необходимые части, оформление не полностью соответствует требованиям СТО.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформирована компетенция, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. В отчете отсутствуют некоторые части, оформление не полностью соответствует требованиям СТО.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. В отчете отсутствуют некоторые части, оформление не соответствует требованиям СТО.