

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа практики
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА

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

Год набора на ОПОП
2022

Форма обучения
очная

Вид практики: производственная
Тип практики: сервисная практика

Владивосток 2025

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

Составитель(и):

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

Фалько Л.Ю., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий, Ludmila.Falko@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 16.09.2025 , протокол №

1

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Туговикова О.Ф.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1577199753
Номер транзакции	0000000000EAA4D1
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 производственной сервисной практики бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» является: закрепление теоретических знаний, полученных во время аудиторных занятий; приобретение профессиональных умений и навыков, связанных с работой в контактной зоне с клиентом и формированием системы клиентских отношений; поиск и анализ информации для подготовки выпускной квалификационной работы.

Задачами производственной сервисной практики являются:

- Анализ внешней и внутренней среды, бизнес – модели сервисной организации;
- Выявление особенностей сервисной деятельности предприятия, организации и планирования клиентоориентированного сервиса на предприятии;
- Участие в процессе обслуживания клиентов, работа в контактной зоне.

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)				

2 Вид практики, способы и формы её проведения

Вид практики: производственная

Тип практики: сервисная практика

Способ проведения практики: выездная

Форма проведения практики: Дискретно по видам практики

3 Объем практики и ее продолжительность

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

Таблица 2 – Общая трудоемкость практики

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр/ курс	Трудоемкость (з.е.)	Продолжительность практики
43.03.01 Сервис. Digital-	ОФО	Б2.Б.П.1	6	5	5 (недель)

коммуникации в сервисе					
------------------------	--	--	--	--	--

4 Место практики в структуре ОПОП ВО

Производственная сервисная практика относится к той части учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», которая формируется участниками образовательных отношений и входит в блок 2 «Практика».

Входными требованиями, необходимыми для освоения программы практики, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Основы сервиса на транспорте», «Учебная ознакомительная практика». На данную практику опираются «Курсовое проектирование», «Производственная преддипломная практика».

5 Содержание практики

5.1 Структура (этапы) прохождения практики

Расширенное содержание практики, структурированное по разделам и видам работ с указанием основных действий и последовательности их выполнения, приведено в таблице 3.

Содержание сервисной практики определяется кафедрой дизайна и технологий с учетом задач практики, специфики деятельности предприятия, учреждения, организации (подразделения), в которых студенты проходят практику. Общая трудоемкость практики составляет 5 зачетных единиц.

Таблица 3 – Содержание производственной сервисной практики

№ п/п	Р а з д е л ы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу обучающихся	Содержание выполняемых работ (основные действия)	Форма текущего контроля
1	Подготовительный этап.	Инструктаж по технике безопасности. Изучение правил внутреннего трудового распорядка	Знакомство с документами, определяющими правила техники безопасности и регулируемыми правилами внутреннего трудового распорядка	Собеседование
2	Основной этап	Анализ нормативно-правовых и иных документов, регулирующих деятельность организации и практику сервисной деятельности.	Анализ внешней и внутренней среды организации, бизнес-модели и используемых сервисных технологий, информационной обеспеченности деятельности.	Проверка индивидуальных заданий. Собеседование
3	Экспериментальный этап.	Сбор и анализ данных для диагностики процессов сервиса на предприятии	В соответствии с заданием на практику выполняется сбор данных о структуре процессов сервиса; технологиях сервисной деятельности; об удовлетворенности клиентов системой клиентских отношений	Обсуждение с руководителем практики. Собеседование

4	Проектный этап	Обработка полученной информации Поиск креативных идей	Разработка предложений по совершенствованию сервисной деятельности предприятия (в виде плана мероприятий, проекта, и т.п.)	Обсуждение с руководителем практики. Собеседование
5	Подготовка и защита отчета по практике	Написание и оформление отчета по практике	Подготовка содержательной части отчета, проверка на соответствие требованиям к оформлению отчета. Подготовка презентации и доклада по материалам практики	Защита отчета

Содержание отчета по производственной сервисной практике:

Раздел 1 Анализ сервисной деятельности предприятия

Дать общую характеристику деятельности АО «Международный аэропорт Владивосток» с использованием бизнес-модели предприятия по шаблону А.Остервальдера, определить динамику и выявить перспективы развития предприятия.

Раздел 2 Анализ процессов обслуживания на предприятии

2.1 Рассмотреть функциональные обязанности сотрудников СОАП.

2.2 Дать характеристику основных технологических процессов, осуществляемых сотрудниками СОАП (табл.1). Проанализировать технологический процесс обслуживания с использованием известных методов (точек соприкосновения, диаграммного проектирования, SWIM-line, карты клиента и др.)

2.3 Проанализировать нормативные требования, регламентирующие процессы обслуживания пассажиров, в том числе различных категорий, в аэропорту.

Раздел 3 Анализ потребительского спроса на предоставление услуг пассажирам

3.1 Разработать и провести маркетинговые исследования потребительского спроса для различных групп пассажиров (с ограничениями по здоровью, организованных групп пассажиров, пассажиров с детьми, несопровождаемых детей, пассажиров, перевозящих животных и птиц и др.).

3.2 Проанализировать услуги, предоставляемые различным группам пассажиров в аэропорту (полнота ассортимента, соответствие нормативным требованиям и потребностям пассажиров).

3.3 Разработать рекомендации по совершенствованию процессов сервиса в аэропорту.

5.2 Задание на практику

Индивидуальное задание (по выбору студента)

- проанализировать процесс предоставления услуг потребителю;
- обосновать и разработать мероприятия по результатам анализа сервисной деятельности в целях ее совершенствования;
- обосновать и разработать мероприятия по диагностике и анализу запросов потребителей, оптимального варианта обслуживания в сервисной деятельности;
- обосновать и разработать мероприятия по результатам анализа конкретного процесса сервиса на предприятии;
- обосновать и разработать политику маркетинговых коммуникаций предприятия сервиса;
- разработать и провести маркетинговое исследование, с целью изучения основных целевых аудиторий предприятия (организации);
- разработать и провести маркетинговое исследование, с целью изучения потребительского спроса;

6 Формы отчетности по практике

По окончании практики студент предоставляет на кафедру отчет по практике (включая техническое задание на практику) и дневник практики.

Руководитель практики от организации оставляет в дневнике отзыв о работе практиканта и характеристику студента; подписывает документы (титул отчета, дневник) самостоятельно или у руководства организации, заверяет печатью.

Все документы, свидетельствующие о прохождении практики студентом, должны быть аккуратно оформлены и собраны в отдельную папку.

Руководитель практики от кафедры обеспечивает организацию ее защиты в форме зачета (с оценкой).

Аттестация обучающегося по итогам прохождения практики проводится только после сдачи документов по практике на кафедру и фактической защиты отчета.

Защита отчета по практике, как правило, представляет собой краткий, 8-10-минутный доклад студента и его ответы на вопросы руководителя практики. По итогам защиты практики выставляется оценка, о чем делаются соответствующие записи в зачетной ведомости и зачетной книжке.

При защите практики учитывается объем и качество выполнения основной программы практики и индивидуального задания, правильность оформления документов, содержание отзыва руководителя от предприятия; правильность ответов на заданные руководителем практики вопросы.

7 Организация практики и методические рекомендации по выполнению заданий

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы студентов на производственной сервисной практике являются:

- нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия (организации), на котором проходит практику обучающийся;
- методические разработки, определяющие порядок прохождения и содержание производственной сервисной практики;
- полнотекстовые русскоязычные базы данных библиотеки ВГУЭС, «База диссертаций», «elibrary.ru»
- информация рекомендованных Интернет – ресурсов.

В процессе выполнения заданий по практике от обучающегося требуется, чтобы он проявлял активность, творческую инициативу, высокую степень ответственности. Проходящий практику должен:

На подготовительном этапе:

- присутствовать на собрании кафедры по производственной преддипломной практике;

- получить документацию по практике (направление на практику; рабочий график (план) ; индивидуальное задание);

- представить гарантийное письмо/договор о сотрудничестве от организации. Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить преддипломную практику по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям к содержанию практики.

В рабочий период:

- качественно и в срок выполнять индивидуальные задания, а также текущие задачи, поставленные руководителями практики;

- систематически отчитываться перед руководителем о выполненных заданиях.

На заключительном этапе:

- написать отчет о прохождении производственной технологической практики.
- своевременно, в установленные сроки, защитить отчет и сдать дневник практики.

Отчет о производственной сервисной практике предварительно сдается руководителю практики от вуза на проверку. Только после получения отчета установленной формы с выдержанными техническими критериями и необходимой документацией с предприятия, руководитель практики от вуза имеет право назначить студенту защиту отчета о практике. Защита проводится в строго установленные сроки. По окончании практики студенты должны представить на кафедру отчет о прохождении производственной сервисной практики. Отчет должен быть подписан студентом, руководителем практики от института, руководителем практики от предприятия и заверен на титульном листе печатью предприятия. К отчету может быть приложен отзыв руководителя практики от предприятия (отзыв должен содержать описание проделанной студентом работы, общую оценку качества его профессиональной подготовки, умение контактировать с людьми, анализировать ситуацию, работать со статистическими данными и т.д.). Отзыв может быть представлен в дневнике практики.

Объем отчета о прохождении практики должен составлять 20-30 машинописных страниц (без приложений), набранных 12 шрифтом TNR в MS Word через 1 интервал. Поля страницы отчета: левое – 25 мм, верхнее – 25 мм, правое – 25 мм, нижнее – 25 мм. Титульный лист отчета по технологической практике оформляется согласно существующих стандартов ВГУЭС.

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. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 300 с. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2133553> (Дата обращения - 22.10.2025)
2. Стикторн, М. Сервис-дизайн на практике: Проектирование лучшего клиентского опыта : практическое руководство / М. Стикторн, А. Лоуренс, М. Хормес, Я. Шнайдер. - Москва : Альпина Паблишер, 2023. - 560 с. - ISBN 978-5-9614-8146-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2141007> (Дата обращения - 22.10.2025)

9.2 Дополнительная литература

1. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967> (дата обращения: 26.10.2025). — Текст : электронный.
2. Донец, Н. Ю. Сервисная практика : методические указания / Н. Ю. Донец, А. П. Лаврова. — Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2022. — 44 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/325871> (дата обращения: 27.10.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Сервис и туризм [Электронный ресурс] : Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации, 2016 - 29 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/145466>
4. 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: 27.10.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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

1. Электронно-библиотечная система "BOOK.ru"
2. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
3. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
4. Электронно-библиотечная система издательства "Лань" - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>
5. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prilib.ru/>
7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

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

Основное оборудование:

- Проектор

Программное обеспечение:

- Adobe Acrobat Reader
- Microsoft Office 2010 Standart

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

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

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ 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 и	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)		

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

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Таблица заполняется в соответствии с разделом 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 : принципов клиентоориентированного сервиса и основ технологии сервисной деятельности	Собеседование	Отчет по практике
РД2	Умение : организовать процессы сервиса на предприятии, развивать клиентоориентированные отношения с потребителями, разрешать проблемные ситуации в процессе коммуникации	Собеседование	Отчет по практике
РД3	Навык : работы в контактной зоне с клиентом на основе стандартов сервиса	Собеседование	Отчет по практике
РД4	Знание : типов клиентских отношений и структуры системы клиентских отношений	Собеседование	Отчет по практике
РД5	Умение : оценивать удовлетворенность клиентов сервисом и анализировать результаты оценки	Собеседование	Отчет по практике
РД6	Навык : проектирования процессов сервиса, анализа качества функционирования системы клиентских отношений	Собеседование	Отчет по практике

4 Описание процедуры оценивания

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

Вид учебной деятельности	Оценочное средство			
	Отчет	Защита Собеседование	Индивидуальное задание	Итого
Самостоятельная работа	60	10	30	100
Итого	60	10	30	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» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примерный перечень вопросов по темам и для проведения собеседования

1. Основы современной информационной и библиографической культуры и информационно-коммуникационных технологий
2. Особенности использования различных источников информации по объекту сервиса
3. Теоретические основы и особенности разработки технологий процесса сервиса
4. Возможности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
5. Особенности организации процесса сервиса и выбора для этого ресурсов и средств с учетом требований потребителя
6. Современные методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя
7. Сущность и значение инновационных технологий для развития сервисной деятельности

Краткие методические указания

Вопросы собеседования задает руководитель практики от университета в ходе текущей и промежуточной аттестаций для выяснения степени овладения осваиваемыми компетенциями.

Шкала оценки

Оценка «отлично» выставляется студенту, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Ответ формулируется в терминах науки, изложен литературным языком, логичен, доказателен, демонстрирует авторскую позицию студента.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Ответ изложен литературным языком в терминах науки. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если дан полный, но недостаточно последовательный ответ на поставленный вопрос, но при этом показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах науки. Могут быть допущены 2-3 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если дан неполный ответ, представляющий собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь данного понятия, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента не только на поставленный вопрос, но и на другие вопросы дисциплины.

5.2 Пример индивидуального задания на выполнение отчета по практике

- 1. Оценка качества услуг, предоставляемых сервисным предприятием...;
- 2. Совершенствование деятельности сервисного предприятия в контексте ...;
- 3. Анализ особенностей процесса обслуживания клиентов на примере деятельности сервисного предприятия...;
- 4. Анализ процесса формирования взаимоотношениями с клиентами на сервисном предприятии...;
- 5. Анализ тенденций формирования и развития новых сервисных услуг на современном российском рынке
- 6. Оценка удовлетворенности потребителей деятельностью сервисного предприятия

Краткие методические указания

Индивидуальное задание выполняется по заданной тематике и включается в структуру отчета

Отчет должен содержать следующую информацию:

- краткое описание организации, в которой обучающийся проходил учебную практику, конкретного отдела (подразделения) и его основных функций;
- основные вопросы деятельности организации, с которыми обучающийся ознакомился в период практики;
- выполняемые обучающимся обязанности в период практики, описание проделанной работы и полученных результатов;
- направления и результаты выполнения индивидуального задания обучающегося в период прохождения практики (направления исследования, анализ, выводы);

- предложения обучающегося по улучшению работы организации, в которой он проходил практику.

Отчет должен состоять из двух основных частей – собственно текста отчета и приложений. Текстовая часть отчета традиционно состоит из трех частей – введения, основной части и заключения. Введение должно обобщить собранные материалы и раскрыть основные вопросы и направления, которыми занимался обучающийся в период прохождения практики. Основная часть включает в себя аналитическую записку по разделам задания на практику. Текстовая часть отчета должна быть логичной, лаконичной и литературно грамотно изложенной. При написании отчета необходимо обеспечить ясность выражаемых мыслей и четкость формулировок, точность определений, разнообразие употребляемой лексики, правильное использование специальных понятий. При завершении отчета необходимо тщательно выверить текст, точность цифр, используемых цитат, устранить опечатки. Приложения могут содержать схемы, таблицы, должностные инструкции и другие материалы. В заключении приводятся краткое описание проделанной работы и общие выводы, а также даются практические рекомендации.

Шкала оценки

Отлично – полностью выполнены задания руководителя практики, оформление отчета в соответствии с требованиями, с незначительными недочетами, получены ответы на все вопросы при защите отчета, положительная характеристика руководителя от организации и отличная оценка в дневнике практики;

Хорошо – задания руководителя практики выполнены почти полностью, оформление отчета в соответствии с требованиями, с некоторыми недочетами, получены ответы почти на все вопросы при защите отчета, положительная характеристика руководителя от организации и хорошая оценка в дневнике практики;

Удовлетворительно – задания руководителя практики выполнены почти полностью, оформление отчета в соответствии с требованиями, с некоторыми недочетами, положительная характеристика руководителя от организации и удовлетворительная оценка в дневнике практики, однако имеются серьезные недочеты;

Неудовлетворительно – требуется доработка значительного объема работы.

5.3 отчёт по практике

Структура отчета:

Титульный лист (с подписями студента, преподавателя, руководителя от предприятия, печатью предприятия)

Задание на практику (с подписями студента и руководителя от университета)

Рабочий план-график прохождения практики (с подписями студента, преподавателя, руководителя от предприятия, печатью предприятия)

Оглавление

Введение

1 раздел

2 раздел

3 раздел

Заключение

Список использованных источников

Дневник практики (с подписью студента, преподавателя, руководителя от предприятия, печатью предприятия)

Приложения (в случае необходимости)

Краткие методические указания

В ходе практики студенты ведут дневник практики по установленной форме, включающей введение, содержание, цели и задачи практики. Итоговым документом, подтверждающим выполнение программы практики, являются дневник практики и отчет по результатам прохождения практики. Оценочным средством для подведения итогов

практики определена защита отчетов по практике. Конечными результатами освоения программы производственной (сервисной) практики являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. По результатам защиты отчета о прохождении практики студенту выставляется дифференцированная оценка.

Отчет представляется на кафедру ДЗТ или лично преподавателю. Если отчет выполнен в соответствии с предъявляемыми требованиями по содержанию и оформлению, студент проходит собеседование с преподавателем по теме работы. При положительном результате собеседования студент допускается к защите отчета. Если отчет имеет серьезные недостатки по содержанию или оформлен без соблюдения приведенных требований, он возвращается студенту на доработку.

Шкала оценки

По результатам защиты отчета о прохождении практики студенту выставляются следующие оценки:

«Зачтено (с оценкой «отлично»)» выставляется, если:

- рабочий график (план) проведения практики выполнен полностью, поставленная цель достигнута и конкретные задачи решены;
- задания и указания руководителя практики от организации выполнены в установленные сроки;
- все необходимые документы представлены в срок и оформлены в соответствии с требованиями;
- представленная характеристика не содержит каких-либо замечаний в отношении обучающегося;
- обучающийся уверенно отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета;
- проявляет самостоятельность мышления, показывает овладение практическими навыками.

«Зачтено (с оценкой «хорошо»)» выставляется, если:

- рабочий график (план) проведения практики выполнен, поставленные цели достигнуты, решены конкретные задачи;
- выполнены в установленные сроки задания и указания руководителя практики от организации;
- представлены в срок правильно оформленные документы;
- обучающийся хорошо ориентируется в данных, используемых в отчете;
- обучающийся отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета;
- грамотно излагает материал.

«Зачтено (с оценкой «удовлетворительно»)» выставляется, если:

- рабочий график (план) проведения практики в целом выполнен, но поставленная цель достигнута частично, и/или конкретные задачи решены не полностью;
- задания и указания руководителя практики от организации выполнялись с нарушением установленных сроков;
- отчетные документы в целом правильно оформлены, представлены в срок, но имеют некоторые несоответствия требованиям (устранённые в ходе предварительной проверки отчёта);
- обучающийся показывает слабые знания в ответах на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета;
- обучающийся плохо ориентируется в материале.

«Незачтено (с оценкой «неудовлетворительно»)» выставляется, если:

- рабочий график (план) проведения практики не выполнен, поставленные цели не достигнуты, не решены конкретные задачи;

- не выполнены в установленные сроки задания и указания руководителя практики от организации;
- не представлены в срок правильно оформленные документы;
- обучающийся не ориентируется в источниках данных;
- обучающийся не отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета

Ключи к вопросам для собеседования по итогам сервисной практики

Вопрос 1. Основы современной информационной и библиографической культуры и информационно-коммуникационных технологий

Во время прохождения практики я глубоко осознал значимость современной информационной и библиографической культуры, которая базируется на ряде ключевых элементов:

- *Критическое мышление и анализ информации.* Сегодняшняя среда перенасыщена огромным количеством данных, многие из которых недостоверны или неполны. Научившись проверять и фильтровать информацию, я стал уверенно отделять факты от домыслов, доверять проверенным источникам и оперативно ориентироваться в больших массивах данных.
- *Использование электронных библиотек и специализированных ресурсов.* Помимо традиционных книжных фондов, активно использовал электронные библиотеки и цифровые каталоги, что существенно облегчило доступ к необходимым материалам и ускорило подготовку научных и проектных документов.
- *Информационно-коммуникационные технологии (ИКТ).* Значительное внимание уделил применению ИКТ для автоматизации повседневных задач: электронный документооборот, облачные сервисы, дистанционное общение с клиентами и партнёрами, средства аналитики и статистики позволили увеличить производительность и точность выполняемой работы.

Благодаря этому я смог качественно подготовиться к решению поставленных задач и показал высокую компетентность в использовании всех видов информационных ресурсов.

Вопрос 2. Особенности использования различных источников информации по объекту сервиса

Осваивая профессию в сфере сервиса, я выделяю ряд особенностей использования источников информации, которые особенно важны для практической деятельности:

- *Научные публикации и монографии.* Такие источники содержат глубокий анализ концепций и теории сервиса, формируют фундаментальные знания о предмете и помогают избежать ошибок в принятии решений.
- *Отчеты компаний и отзывы клиентов.* Этот вид источников даёт ценнейшую информацию о состоянии отрасли, поведении конкурентов, предпочтениях клиентов и недостатках существующих решений. Именно эта информация становится основой для последующего анализа и разработки рекомендаций.
- *Нормативно-правовая база.* В сфере сервиса существует большое количество законов и регулирующих документов, определяющих порядок оказания услуг и защиты прав потребителей. Глубокое знание правовых рамок защищает компанию от возможных рисков и юридических последствий.
- *Интернет-ресурсы и социальные сети.* Интернет сегодня представляет собой мощный источник информации о новых технологиях, рыночных трендах и потребительском спросе. Мониторинг соцсетей и форумах позволяет следить за настроениями клиентов и своевременно реагировать на изменение предпочтений.

Именно умение комплексно и критично подходить к выбору и обработке информации помогло мне достичь высоких результатов в выполнении заданий практики.

Вопрос 3. Теоретические основы и особенности разработки технологий процесса сервиса

Практика подтвердила мою осведомленность в важных аспектах теории сервиса и особенностях технологического процесса. Вот некоторые ключевые моменты, которым я уделял особое внимание:

- **Стандартизация и сертификация услуг.** Одна из важнейших составляющих качественной работы любого сервисного предприятия. Наличие соответствующих сертификатов подтверждает соблюдение обязательных норм и стандартов, что укрепляет доверие клиентов и партнеров.
- **Планирование и проектирование процессов сервиса.** Включает разработку схем обслуживания, алгоритмов выполнения операций и расчёт необходимых ресурсов. Хорошо продуманная схема сокращает временные затраты и уменьшает вероятность возникновения сбоев.
- **Управление ресурсами и персоналом.** Правильное распределение трудовых функций, подбор квалифицированных кадров и эффективное управление временем гарантирует бесперебойную работу предприятия и высокое качество обслуживания.
- **Экологический аспект.** Современные клиенты всё чаще выбирают экологически ориентированные сервисы, поэтому я старался соблюдать нормы экологической безопасности и минимизировать негативное воздействие на окружающую среду.

Это дало мне целостное видение технологического процесса и позволило сделать выводы о направлениях возможного совершенствования.

Вопрос 4. Возможности развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

По результатам практики я пришел к выводу, что развитие клиентских отношений должно строиться на трёх ключевых элементах:

- **Автоматизация процессов и внедрение CRM-систем.** Автоматизация рабочего процесса и хранение всей необходимой информации о клиентах позволяет эффективнее управлять клиентскими запросами, снижать время отклика и повышать общую удовлетворенность сервисом.
- **Сбор и анализ мнения клиентов.** Регулярное проведение опросов, анкетирования и ведение диалогов с клиентами формирует детальное представление о пожеланиях потребителей и помогает вовремя устранять слабые места в обслуживании.
- **Развитие персонального подхода.** Создание программ лояльности, предоставление индивидуальных условий обслуживания, специальные акции и бонусы усиливают приверженность клиентов и увеличивают прибыльность предприятия.

Такое комплексное развитие системы клиентских отношений позволит предприятию удерживать лидирующие позиции на рынке даже в условиях жесткой конкуренции.

Вопрос 5. Особенности организации процесса сервиса и выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя

Особенностью организации процесса сервиса является тесная связь с желаниями и потребностями клиентов. Рассмотрим несколько моментов, заслуживающих внимания:

- **Индивидуализированный подход.** Клиенты предпочитают индивидуальный подход, учитывающий их уникальные нужды и условия. Поэтому при выборе ресурсов и средств необходимо заранее предусмотреть механизмы персонализации обслуживания.
- **Оптимизация материальных и человеческих ресурсов.** Чем точнее организован рабочий процесс, тем меньше потерь времени и денег. Рациональный подход к управлению ресурсами снижает себестоимость и увеличивает доходы предприятия.

- **Применение инновационных технологий.** Использование новейших разработок позволяет сократить сроки выполнения заказов, снизить риски неисправностей и обеспечить клиенту максимальный комфорт.
- **Соблюдение сроков и стандартов качества.** Своевременное исполнение обязательств и обеспечение высокого уровня качества обслуживания создают положительную репутацию компании и гарантируют повторные обращения клиентов.

Эффективная организация процесса сервиса создает основу для стабильного роста предприятия и завоевания лидерских позиций на рынке.

Вопрос 6. Современные методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя

Проведённая практика продемонстрировала ценность использования современных методов изучения психосоциологического портрета потребителя. Вот несколько эффективных способов:

- **Глубинные интервью и фокус-группы.** Позволяют выяснить мотивы покупки, причины неудовлетворенности и эмоциональные реакции на услугу. Интервью помогают установить личные контакты с клиентами и сформировать точное представление о восприятии бренда.
- **Контент-анализ социальной активности.** Социальные сети предоставляют богатую почву для изучения мнений и реакций клиентов. Аналитика постов, комментариев и поисковых запросов помогает предугадать поведение потребителей и вовремя внести коррективы в стратегию маркетинга.
- **Психодиагностические тесты и профилирование клиентов.** Некоторые предприятия используют психологические тесты для выявления предпочтений клиентов и построения поведенческой карты покупателя. Такой подход эффективен для сегментирования рынка и точного таргетинга рекламных кампаний.

Совокупность перечисленных методов создаёт полноценную картину психологии потребителя и помогает строить долговременные доверительные отношения с клиентами.

Вопрос 7. Сущность и значение инновационных технологий для развития сервисной деятельности

Моя практика убедительно доказала важность инновационных технологий для эффективного развития сервисной деятельности. Инновации становятся ключевым элементом успешной стратегии практически каждой компании, поскольку открывают новые горизонты для роста и стабильности бизнеса.

Среди множества преимуществ инновационных технологий стоит выделить следующее:

- **Повышение качества обслуживания.** Новые технологии позволяют значительно ускорить процессы обслуживания клиентов, снизить число отказов и ошибок, уменьшить финансовые потери.
- **Снижение операционных расходов.** Автоматизация рутинных процессов освобождает персонал от механических задач, позволяя сосредоточиться на творческих и интеллектуальных функциях.
- **Рост прибыли и устойчивости бизнеса.** Компании, внедряющие инновации, быстрее адаптируются к изменениям рыночной конъюнктуры, получают преимущество над конкурентами и привлекают новых клиентов.
- **Формирование позитивного образа компании.** Современные клиенты отдают предпочтение компаниям, использующим передовые технологии, демонстрирующим заботу о качестве и комфорте покупателей.

Таким образом, своевременное внедрение инноваций не только укрепляет положение компании на рынке, но и открывает путь к устойчивому росту и процветанию.

Ключи к выполнению индивидуального задания (по выбору студента)

■ Индивидуальное задание №1: Оценка качества услуг, предоставляемых сервисным предприятием

Задача: провести оценку текущего уровня качества оказания услуг на сервисе.

Структура содержания:

1. Определение понятий «услуга», «качество услуги».
2. Изучение современных методов оценки качества услуг (модели SERVQUAL, ISO 9001, ГОСТ Р 50646-2012 и др.).
3. Проведение диагностики качества услуг конкретного предприятия путем анкетирования потребителей, анализа жалоб и предложений.
4. Подготовка выводов относительно сильных сторон и слабостей предприятия.
5. Разработка рекомендаций по повышению качества услуг.

■ Индивидуальное задание №2: Совершенствование деятельности сервисного предприятия в контексте...

Задача: выявить способы оптимизации бизнес-процессов предприятия в рамках конкретной стратегии развития (например, цифровизация, экологичность, повышение конкурентоспособности).

Структура содержания:

1. Анализ текущих направлений/трендов совершенствования деятельности предприятий сферы услуг.
2. Исследование влияния цифровых технологий на работу предприятий сервиса.
3. Конкретный пример реализации проекта совершенствования на одном предприятии (цифровая оптимизация системы бронирования, внедрение онлайн-консультантов и т.п.).
4. Формулирование предложений по дальнейшему развитию предприятия.

■ Индивидуальное задание №3: Анализ особенностей процесса обслуживания клиентов на примере деятельности сервисного предприятия

Задача: исследовать особенности взаимодействия сотрудников и клиентов на предприятиях сервиса, определить влияние этих взаимодействий на лояльность клиентов.

Структура содержания:

1. Рассмотрение этапов обслуживания клиента (привлечение, обслуживание, послепродажное взаимодействие).
2. Применение модели обслуживания клиентов («клиент-сервис-менеджмент»).
3. Практическое исследование процесса обслуживания на примере реального предприятия (анализ опыта сотрудников и отзывов клиентов).
4. Предложения по повышению эффективности процесса обслуживания.

■ Индивидуальное задание №4: Анализ процесса формирования взаимоотношений с клиентами на сервисном предприятии

Задача: изучить методы построения долгосрочных взаимоотношений с потребителями и разработать рекомендации по их укреплению.

Структура содержания:

1. Понятие клиентской лояльности и факторы, влияющие на неё.
2. Современные инструменты удержания клиентов (CRM-системы, программы лояльности, персонализация коммуникаций).
3. Эмпирическое исследование существующей практики работы с клиентами на предприятии (опросы, фокус-группы).
4. Разработанные меры по формированию устойчивого партнерства с клиентами.

■ Индивидуальное задание №5: Анализ тенденций формирования и развития новых сервисных услуг на современном российском рынке

Задача: проанализировать современные тенденции развития рынка сервисных услуг в России и выявить перспективные направления инновационного роста.

Структура содержания:

1. Особенности российского рынка сервисных услуг (структура, динамика, сегментация).
2. Основные тенденции последних лет (глобализация, цифровая экономика, экология, персонализация).
3. Анализ конкретных примеров успешных нововведений в индустрии сервиса (новые форматы предоставления услуг, технологии big data, автоматизация процессов).
4. Прогноз развития рынка и разработка концепции нового продукта или услуги.

■ Индивидуальное задание №6: Оценка удовлетворенности потребителей деятельностью сервисного предприятия

Задача: измерить уровень удовлетворённости потребителей услугами предприятия и предложить пути повышения удовлетворенности.

Структура содержания:

1. Методы измерения потребительской удовлетворенности (NPS, CSI, ASQ).
2. Анализ факторов, влияющих на восприятие услуг клиентом (стоимость, удобство, быстрота реагирования).