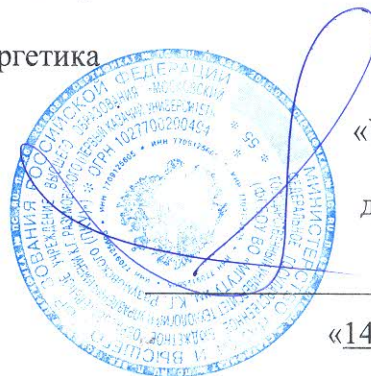




МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПЕНЗЕНСКИЙ КАЗАЧИЙ ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ И  
УПРАВЛЕНИЯ ИМЕНИ К.Г. РАЗУМОВСКОГО (ПЕРВЫЙ КАЗАЧИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ)»

Кафедра Технический сервис и электроэнергетика



«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор ПКИТ  
д.э.н., профессор

Палаткин И.В.

«14» января 2019 г.

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

Вид практики Производственная  
(производственная)

Тип практики Б2.В.03(Пд)Преддипломная практика  
(практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, НИР, преддипломная)

Способ проведения практики Стационарная, выездная  
(стационарная, выездная)

Форма проведения практики Дискретная  
(непрерывная, дискретная)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
(код, наименование направления подготовки)

Тип образовательной программы Прикладной бакалавриат  
(академический или прикладной)

Направленность (профиль) подготовки Организация сервисного обслуживания  
в сфере питания гостинично-ресторанных цепей

Квалификация выпускника Бакалавр


Форма обучения заочная  
(очная, заочная, очно-заочная)

Пенза 2019 г.

Программа преддипломной практики разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **43.03.01 Сервис (бакалавриат)**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.10.2015 г. №1169, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе **высшего** образования 43.03.01 Сервис, профиль «Организация сервисного обслуживания в сфере питания гостинично-ресторанных цепей».

Программа преддипломной практики разработана: к.т.н., доцент Данилова Е.А., к.т.н., доцент Долотин А.И.

Руководитель основной профессиональной образовательной программы



(подпись)

к.т.н., доцент кафедры ТСиЭ  
Данилова Е.А.

Программа преддипломной практики обсуждена и утверждена на заседании кафедры «Технический сервис и электроэнергетика» (Протокол № 7 от «12» января 2019 года)

Заведующий кафедрой




(подпись)

к.т.н., доцент Долотин А.И.

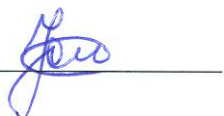
Рабочая программа по производственной практике рекомендованы к утверждению:

Руководитель основной профессиональной образовательной программы, д.э.н, профессор кафедры педагогики и психологии профессионального образования  
ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ)»



В.П. Скараманга

Директор Института социально-гуманитарных технологий  
ФГБОУ ВО «МГУТУ им. К.Г. Разумовского (ПКУ)», к.п.н., доцент



Г.Н. Юлина

## Оглавление

1. Тип преддипломной практики.....	4
2. Цели преддипломной практики .....	4
3. Задачи преддипломной практики.....	4
4. Место преддипломной практики в структуре ОПОП ВО .....	4
5. Способ и формы проведения преддипломной практики .....	4
6. Место и время проведения преддипломной практики.....	4
7. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения преддипломной практики .....	5
8. Структура и содержание преддипломной практики .....	7
9. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на преддипломной практике.....	8
10. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на преддипломной практике.....	8
11. Форма промежуточной аттестации (по итогам Преддипломной практики) .....	8
12. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по практике .....	9
Критерии оценивания качества выполнения практических заданий по преддипломной практике.....	16
13. Учебно-методическое и информационное обеспечение Преддипломной практики .....	17
14. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.....	17
15. Средства адаптации образовательного процесса при прохождении практики к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).....	17
16. Лист регистрации изменений .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

### **1. Тип производственной практики:**

Преддипломная практика - практика для выполнения выпускной квалификационной работы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» является неотъемлемой частью учебного процесса и важным этапом в профессиональной подготовке бакалавров.

### **2. Цели преддипломной практики**

Целью преддипломной практики является закрепление и углубление профессиональных знаний, умений и навыков в процессе сбора и обработки фактического материала для написания выпускной квалификационной работы по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

### **3. Задачи преддипломной практики**

- углубление и закрепление знаний и умений, полученных в период прохождения преддипломной и производственных практик;
- приобретение целостного представления о работе организации, учреждения, предприятия сферы сервиса посредством изучения функционального взаимодействия их подразделений и связей с «внешней средой»;
- закрепление навыков организаторской работы;
- развитие практики делового общения со специалистами и руководителями базы практики;
- подготовка (сбор и анализ) практического и нормативно-справочного материала для выполнения выпускной квалификационной работы.

**4. Место преддипломной практики в структуре ОПОП ВО** практика реализуется в вариативной части основной образовательной программы «Сервис» по направлению подготовки «43.03.01» заочной формы обучения.

Прохождение преддипломной практики базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Инновации в социокультурном сервисе», «Экспертиза и диагностика предприятий гостинично-ресторанных цепей», «Технология и организация услуг питания», и т.д.

### **5. Способ и формы проведения преддипломной практики**

Способ проведения практики: стационарная.

Формы проведения практики: дискретная.

Практика проводится в форме контактной работы (2 ч – индивидуальные консультации с преподавателями) и в форме самостоятельной работы обучающихся.

### **6. Место и время проведения преддипломной практики.**

Преддипломная практика студентов проводится на предприятиях сферы сервиса любых организационно-правовых форм, в их структурных подразделениях, соответствующих профилю профессиональной подготовки студентов и задачам практики.

Практика в организациях осуществляется на основе договоров. Предпочтительными базами практики студентов являются предприятия, учреждения и организации, с которыми Институт имеет долгосрочные договоры на проведение практики. Допускается самостоятельный подбор студентами мест практики, в том числе и по месту жительства иногородних студентов. Предложенные студентами места практики согласуются с администрацией Института.

Основой прохождения практики является ее программа, которая может корректироваться с учетом конкретных целей и задач студентов. Преддипломная практика

может быть зачтена студентам, имеющим стаж практической работы по профилю подготовки.

Время проведения преддипломной практики 8 семестр 8 недель. Общая трудоемкость преддипломной практики составляет 12 зачетных единиц 432 часа.

## 7. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения преддипломной практики

В результате прохождения данной Преддипломной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, компетенции:

<b>ОПК-1</b>	Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	Знать: Основные информационно - коммуникативные технологии и основные требования информационной безопасности
		Уметь: Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
		Владеть: Владеть навыками по урегулированию стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
<b>ОПК-2</b>	Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать: системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
		Уметь: Развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
		Владеть: Навыками разработки технологий процесса
<b>ОПК-3</b>	Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знать: Организационный процесс предоставления услуг и выявления запросов потребителей
		Уметь: организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
		Владеть: Навыками организации процесса сервиса с учетом требований потребителя
<b>ПК-6</b>	Готовностью к применению современных технологий в процессе	Знать: виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации, основы программирования

	предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя	<p>Уметь: применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности</p> <p>Владеть: навыками работы с информационными системами</p>
<b>ПК-7</b>	Готовность к разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знать: инновационные устройства для электронной обработки информации при обслуживании потребителей
		Уметь: применять в своей профессиональной деятельности современные информационные технологии, сервисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности
		Владеть: профессиональными навыками работы с информационными системами в сервисе и гостеприимстве
<b>ПК-8</b>	Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знать: основы диверсификации сервисной деятельности
		Уметь: анализировать этнокультурные и исторические традиции
		Владеть: методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности
<b>ПК-9</b>	Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знать: методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя
		Уметь: применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя
		Владеть: методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности
<b>ПК-10</b>	Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знать: теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов
		Уметь: использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ услуг
		Владеть: методами проведения маркетинговых исследований в сервисе
<b>ПК-11</b>	Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем,	Знать: основы сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и

	консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	этикет при работе в контактной зоне
		Уметь: работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности
		Владеть: методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности
<b>ПК-12</b>	Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знать: теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов
		Уметь: использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ услуг
		Владеть: навыками осуществления контроля параметров на их соответствие нормам и требованиям

## 8. Структура и содержание преддипломной практики

Общая трудоемкость преддипломной практики составляет 12 зачетных единиц 432 часа.

№	Раздел (этап) практики	Форма контроля
1.	<p>Подготовительный этап: Установочная встреча на предприятии, постановка задачи руководителем практики от предприятия, ознакомление с порядком проведения практики, мерами безопасности, с документами отчетности.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- составление рабочего графика (плана) проведения практики;</li> <li>- выдача индивидуальных заданий для обучающихся, выполняемых в период практики;</li> <li>- выдача направлений на прохождение преддипломной практики каждому обучающемуся.</li> </ul>	Собеседование
2.	<p>Основной этап:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- своевременное прибытие к месту прохождения практики;</li> <li>- выполнение индивидуальных заданий, предусмотренных программой практики;</li> <li>- соблюдение правил внутреннего трудового распорядка ведомства (организации);</li> <li>- ежедневное заполнение дневника, с указанием выполняемых поручений, заданий и т.п.;</li> <li>- выполнение указаний, относящихся к практике</li> </ul>	Отчет, дневник практики

3.	<p>Заключительный этап.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовка отчета по результатам прохождения практики;</li> <li>- подписание характеристики в ведомстве (организации), в котором практика была успешно пройдена;</li> <li>- подготовка к защите практики</li> </ul> <p>По итогам практики студенты представляют на кафедру отчет о прохождении практики.</p>	Защита отчета
----	---	---------------

### **9. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на преддипломной практике**

В организации преддипломной практики используется комплекс образовательных и оценочных технологий (технологии модульного, проблемного обучения), методы тренинговой работы, активные и интерактивные формы, практические и индивидуальные занятия. В течение практики студенты решают задачи, поставленные руководителями практики (от предприятия и Института) в соответствии с утвержденным календарным планом практики.

### **10. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на преддипломной практике**

Для прохождения преддипломной практики студент пишет заявление на имя директора ИСГТ. Задания на весь период Преддипломной практики определяются каждому студенту его руководителем от базы практики и согласуются с руководителем практики от Института. Кроме основных заданий, Преддипломная практика может предусматривать выполнение дополнительных заданий в зависимости от задач практики. Студент может исследовать вопросы, которые касаются темы квалификационной работы или выбранной будущей профессиональной деятельности по согласованию с руководителем практики.

В период преддипломной практики студент ведет дневник, в котором описывает полученные задания, проводимые мероприятия и виды работ, выполненные в ходе практики. После её завершения руководитель практики от предприятия даёт характеристику студенту в письменном виде, заверив её подписью и печатью предприятия. Дневник нужен для осуществления контроля за ходом практики со стороны руководителя практики от Института.

После прохождения практики студент должен предоставить следующие отчетные документы: оценочный лист, который заполняется руководителем практики от предприятия, и является основным документом, свидетельствующим о проявленных качествах практиканта; отчет по практике, соответствующий техническим требованиям; дневник практиканта. Эти документы являются основанием для допуска к публичной защите. Для защиты студент готовит презентацию с использованием программы «Power Point».

### **11. Форма промежуточной аттестации (по итогам преддипломной практики)**

Оценка за преддипломную практику складывается из:

- оценки руководителя практики от предприятия;
- оценки за презентацию и защиту отчета по практике;
- оценки за дневник и отчет по практике.

Критериями оценки являются:

- добросовестность и качество выполнения функциональных обязанностей,
- своевременное выполнение всех поручений,
- качественное выполнение задач практики,



- доброжелательность, корректность в поведении,
- аккуратность и четкость ведения документации,
- отсутствие замечаний и др..

Итоговая оценка за практику выставляется на основании отчетных документов и публичной защиты практики.

## 12. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по практике

Наименование компетенции	Критерий оценивания	Шкала оценивания
ОПК-1	Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	<p align="center"><b>«недостаточный»</b></p> Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы
		<p align="center"><b>«пороговый»</b></p> Знает: Основные информационно - коммуникативные технологии Умеет: Решать стандартные задачи профессиональной деятельности Владеет: Навыками по урегулированию стандартных задач
		<p align="center"><b>«продвинутый»</b></p> Знает: Основные информационно - коммуникативные технологии и основные требования информационной безопасности Умеет: Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий Владеет: Навыками по урегулированию стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры
		<p align="center"><b>«высокий»</b></p> Знает: Все информационно - коммуникативные технологии и требования информационной безопасности Умеет: Решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса Владеет: Навыками по урегулированию стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и

		библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
<b>ОПК-2</b>	Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<b>«недостаточный»</b> Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы
		<b>«пороговый»</b> Знает: Базовые системы клиентских отношений Умеет: Развивать системы клиентских отношений Владеет: Базовыми навыками разработки технологий процесса
		<b>«продвинутый»</b> Знает: Системы клиентских отношений с учетом требований потребителя Умеет: Развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя Владеет: Стандартными навыками разработки технологий процесса
		<b>«высокий»</b> Знает: Все системы клиентских отношений с учетом требований потребителя Умеет: Успешно развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя Владеет: Всеми навыками разработки технологий процесса
<b>ОПК-3</b>	Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<b>«недостаточный»</b> Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы
		<b>«пороговый»</b> Знает: Организационный процесс предоставления услуг Умеет: Организовать процесс сервиса Владеет: Навыками организации процесса сервиса
		<b>«продвинутый»</b> Знает: Организационный процесс предоставления услуг и выявления запросов потребителей Умеет: Организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов Владеет: Базовыми навыками организации процесса сервиса
		<b>«высокий»</b> Знает: Организационный процесс предоставления услуг и выявления запросов

		<p>потребителей предприятий гостинично-ресторанных цепей</p> <p>Умеет: Организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p> <p>Владеет: Всеми навыками организации процесса сервиса</p>
<b>ПК-6</b>	<p>Готовностью к применению современных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя</p>	<p><b>«недостаточный»</b></p> <p>Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы</p>
		<p><b>«пороговый»</b></p> <p>Знает: виды информационного обслуживания</p> <p>Умеет: применять информационные технологии</p> <p>Владеет: базовыми навыками работы с информационными системами</p>
		<p><b>«продвинутый»</b></p> <p>Знает: виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации</p> <p>Умеет: применять информационные технологии, офисное оборудование</p> <p>Владеет: необходимыми навыками работы с информационными системами</p>
		<p><b>«высокий»</b></p> <p>Знает: виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации, основы программирования</p> <p>Умеет: применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности</p> <p>Владеет: всеми навыками работы с информационными системами</p>
<b>ПК-7</b>	<p>Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя на основе новейших информационных и коммуникационных технологий</p>	<p><b>«недостаточный»</b></p> <p>Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы</p>
		<p><b>«пороговый»</b></p> <p>Знает: Инновационные устройства для электронной обработки информации</p> <p>Умеет: Применять в своей профессиональной деятельности современные информационные технологии</p> <p>Владеет: Базовыми навыками работы с информационными системами</p>
		<p><b>«продвинутый»</b></p> <p>Знает: Инновационные устройства для электронной обработки информации при обслуживании потребителей</p> <p>Умеет: Применять в своей профессиональной</p>

		<p>деятельности современные информационные технологии, сервисное оборудование  Владеет: Профессиональными навыками работы с информационными системами</p>
		<p><b>«высокий»</b>  Знает: Инновационные устройства для электронной обработки информации при обслуживании потребителей на предприятиях гостинично-ресторанных цепей  Умеет: Применять в своей профессиональной деятельности современные информационные технологии, сервисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности  Владеет: профессиональными навыками работы с информационными системами в сервисе и гостеприимстве</p>
<b>ПК-8</b>	Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<p><b>«недостаточный»</b>  Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы</p>
		<p><b>«пороговый»</b>  Знает: Основы диверсификации сервисной деятельности  Умеет: Анализировать этнокультурные традиции  Владеет: Методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности</p>
		<p><b>«продвинутый»</b>  Знает: Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными традициями  Умеет: Анализировать этнокультурные и исторические традиции  Владеет: Навыками этнокультурной диверсификации сервисной деятельности</p>
		<p><b>«высокий»</b>  Знает: Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями  Умеет: Качественно анализировать этнокультурные и исторические традиции  Владеет: Компетенциями этнокультурной диверсификации сервисной деятельности</p>
<b>ПК-9</b>	Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<p><b>«недостаточный»</b>  Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы</p>
		<p><b>«пороговый»</b>  Знает: Методы психологии  Умеет: Применять методики психодиагностики</p>

		<p>Владеет: Базовыми методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности</p>
		<p><b>«продвинутый»</b>  Знает: Базовые методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя  Умеет: Применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя  Владеет: Стандартными методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности</p>
		<p><b>«высокий»</b>  Знает: Все методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя  Умеет: Применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя  Владеет: Современными методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности</p>
<p><b>ПК-10</b></p>	<p>Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса</p>	<p><b>«недостаточный»</b>  Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы</p>
		<p><b>«пороговый»</b>  Знает: Теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации  Умеет: Использовать стандарты  Владеет: Базовыми методами проведения маркетинговых исследований в сервисе</p>
		<p><b>«продвинутый»</b>  Знает: Теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации  Умеет: Использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке  Владеет: Стандартными методами проведения маркетинговых исследований в сервисе</p>
		<p><b>«высокий»</b>  Знает: Теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения</p>

		<p>сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов</p> <p>Умеет: Использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ услуг</p> <p>Владеет: Инновационными методами проведения маркетинговых исследований в сервисе</p>
<b>ПК-11</b>	<p>Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p><b>«недостаточный»</b></p> <p>Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы</p>
		<p><b>«пороговый»</b></p> <p>Знает: основы сферы сервиса и услуг</p> <p>Умеет: работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности</p> <p>Владеет: методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем</p>
		<p><b>«продвинутый»</b></p> <p>Знает: основы сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания</p> <p>Умеет: продуктивно работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности</p> <p>Владеет: методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности</p>
		<p><b>«высокий»</b></p> <p>Знает: основы сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет при работе в контактной зоне</p> <p>Умеет: эффективно работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности</p> <p>Владеет: универсальными методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности</p>
<b>ПК-12</b>	<p>Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p>	<p><b>«недостаточный»</b></p> <p>Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы</p>
		<p><b>«пороговый»</b></p> <p>Знает: Теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации</p> <p>Умеет: Использовать стандарты</p> <p>Владеет: Базовыми навыками осуществления контроля параметров на их соответствие нормам и требованиям</p>

		<p align="center"><b>«продвинутый»</b></p> <p>Знает: Теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации</p> <p>Умеет: Использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке</p> <p>Владеет: Стандартными навыками осуществления контроля параметров на их соответствие нормам и требованиям</p>
		<p align="center"><b>«высокий»</b></p> <p>Знает: Теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов</p> <p>Умеет: Использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ услуг</p> <p>Владеет: Инновационными навыками осуществления контроля параметров на их соответствие нормам и требованиям</p>

### Шкала оценивания, в зависимости от уровня сформированности компетенций

<b>Уровень сформированности компетенций</b>			
<p><b>«недостаточный»</b></p> <p>Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы</p>	<p><b>«пороговый»</b></p> <p>Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка.</p>	<p><b>«продвинутый»</b></p> <p>Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.</p>	<p><b>«высокий»</b></p> <p>Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка</p>
<b>Описание критериев оценивания</b>			

<p>– выполнено <b>менее 50%</b> заданий, предусмотренных в индивидуальном задании на производственную практику;</p> <p>– не подготовлен отчет по Преддипломной практике или структура отчета не соответствует рекомендуемой;</p> <p>– в процессе защиты отчета обучающийся демонстрирует низкий уровень коммуникативности, неверно интерпретирует результаты выполненных заданий.</p> <p>– в характеристике профессиональной деятельности обучающегося в период прохождения практики отмечена несформированность знаний, умений и навыков, предусмотренных программой практики</p>	<p>– выполнено <b>50%-60%</b> заданий в индивидуальном задании на производственную практику;</p> <p>– структура отчета не в полной мере соответствует рекомендуемой;</p> <p>– обучающийся в процессе защиты испытывает затруднения при ответах на вопросы руководителя практики от Университета, не способен ясно и четко изложить суть выполненных заданий и обосновать полученные результаты.</p> <p>– в характеристике профессиональной деятельности обучающегося в период прохождения практики отмечена сформированность не менее 50% знаний, умений и навыков, предусмотренных программой практики</p>	<p>– выполнено <b>61–75%</b> заданий, предусмотренных в индивидуальном задании на производственную практику; задания выполнены с отдельными погрешностями, что повлияло на качество анализа полученных результатов;</p> <p>– структура отчета соответствует рекомендуемой;</p> <p>– в процессе защиты отчета последовательно, достаточно четко изложил основные его положения, но допустил отдельные неточности в ответах на вопросы руководителя практики от Университета.</p> <p>– в характеристике профессиональной деятельности обучающегося в период прохождения практики отмечена сформированность основных знаний, умений и навыков, предусмотренных программой практики</p>	<p>– выполнено <b>76–100%</b> заданий, предусмотренных в индивидуальном задании на производственную практику;</p> <p>– структура отчета соответствует рекомендуемой, все положения отчета сформулированы правильно, использованы корректные обозначения используемых в расчетах показателей. В результате анализа выполненных заданий, сделаны правильные выводы;</p> <p>– в процессе защиты отчета последовательно, четко и логично обучающийся изложил его основные положения и грамотно ответил на вопросы руководителя практики от Университета</p> <p>– в характеристике профессиональной деятельности обучающегося в период прохождения практики отмечена сформированность всех знаний, умений и навыков, предусмотренных программой практики.</p>
<p><b>Оценка «неудовлетворительно»</b></p>	<p><b>«зачтено» с оценкой «удовлетворительно»</b></p>	<p><b>«зачтено» с оценкой «хорошо»</b></p>	<p><b>«зачтено» с оценкой «отлично»</b></p>

### Критерии оценивания качества выполнения практических заданий по преддипломной практике

оценка	Показатели и критерии оценки практических заданий
<b>«отлично»</b>	обучающийся самостоятельно выделяет необходимые для анализа параметры задачи, привлекает необходимый теоретический материал, свободно использует его при анализе задачи, строго придерживается логики анализа и решения задачи, использует научную лексику, может сформулировать суть возникшего при решении задачи затруднения
<b>«хорошо»</b>	обучающийся самостоятельно выделяет необходимые для анализа параметры задачи, привлекает необходимый теоретический материал, использует его (иногда при подсказке преподавателя) при анализе задачи, в целом соблюдает логику анализа и решения задачи, старается использовать профессиональную терминологию; не всегда осознает и может сформулировать суть возникшего при решении задачи затруднения
<b>«удовлетворительно»</b>	обучающийся выделяет необходимые для анализа параметры задачи (иногда с подсказкой преподавателя), привлекает необходимый теоретический материал, но затрудняется в его использовании при анализе задачи, частично прибегает к ненаучной лексике, испытывает затруднения при формулировке решения



<b>«неудовлетворительно»</b>	обучающийся не выделяет необходимых для анализа параметров задачи, не реагирует на подсказки преподавателя, испытывает серьезные затруднения в привлечении теоретических знаний, необходимых для анализа условия задачи
------------------------------	---

### **13. Учебно-методическое и информационное обеспечение Преддипломной практики**

Учебно-методическое и информационное обеспечение практики включает:

*Нормативные документы:*

Внутренние нормативно-правовые акты университета <http://mgutm.ru/about/official-documents.php>

*Литература:*

- Коноваленко М.Ю. Психология управления персоналом [Текст] : Учебник для академического бакалавриата / М. Ю. Коноваленко, Соломатин Александр Анатольевич. - 2е изд. - М. : Юрайт, 2017. - 369 с.
- Котлер Ф. Маркетинг менеджмент [Текст] / Ф. Котлер, К. Л. Келлер; Пер. с англ. В.Кузина. - 14-е изд. - СПб. : Питер, 2015. - 800 с.
- Менеджмент в сервисе [Текст] : Учебник / М.В.Виноградова, О.В.Каурова, А.Н.Малолетко и др.; Под ред. Н.А.Платоновой. - М. : КноРус, 2017.
- Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность [Текст] : Учебное пособие / Г. Ю. Павлова. - М. : КноРус, 2016. - 175 с.
- Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений [Текст]: Учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. - М. : Юрайт, 2016. - 430 с. - (Бакалавр. Академический курс).

### **14. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики**

Преддипломная практика организуется на базе тех предприятий, с которыми университетом заключены договоры о сотрудничестве и которые обладают необходимой материально-технической базой.

По месту прохождения практики в профильной организации обучающимся предоставлено рабочее место, оборудованное необходимыми средствами для работы с документами и подготовки письменных материалов к отчету. Обучающиеся в период прохождения практики:

выполняют индивидуальные задания, предусмотренные программами практики;

соблюдают правила внутреннего трудового распорядка;

соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

Защита отчетов по практике проводится в аудиториях, оснащенных мультимедийными средствами обучения, и компьютерных классах с выходом в Интернет.

Университет имеет заключенные договоры о прохождении производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) с профильными организациями.

### **15. Средства адаптации образовательного процесса при прохождении практики к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)**

(при наличии факта зачисления обучающихся с конкретной нозологией)

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потерь данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества;
- создание возможности для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушением слуха получали информацию визуально, с нарушением зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счет альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защитой выполненных работ, проведение тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ОВЗ форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи: зачет и экзамен, проводимый в письменной форме, - не более чем на 90 мин., проводимый в устной форме - не более чем на 20 мин., Университет устанавливает конкретное содержание программы практики и условия ее организации и проведения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов (при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий).

#### 16. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Актуализирована решением Ученого совета в соответствии с вступлением в силу новой редакции Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.10.2015г № 1169	Протокол заседания Ученого совета № 16 от «28» июня 2016 года	01.09.2016
2.	Актуализирована решением Ученого совета с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета № 17 от «04» июля 2016 года	01.09.2016
3.	Актуализирована решением Ученого совета с учетом развития науки, культуры, экономики,	Протокол заседания Ученого совета	05.07.2017

	техники, технологий и социальной сферы	№ 11 от «04» июля 2017 года	
4.	Актуализирована и обновлена решением Ученого совета с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.	Протокол заседания Ученого совета № 6 от «20» февраля 2018 года	20.02.2018
5.	Актуализирована и обновлена решением Ученого совета с учетом развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы.	Протокол заседания Ученого совета № 7 от «14» января 2019 года	14.01.2019