

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

УТВЕРЖДАЮ

Декан гуманитарного
факультета

А.М. Сабирзянов

Протокол заседания совета
факультета № 7
от «13» марта 2026 г.



**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(сервисная практика)**

Направление подготовки

43.03.01 СЕРВИС

Профиль/специализация	Организация сервисной деятельности
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная, заочная
Год набора	2023, 2024, 2025, 2026

Казань

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики
 2. Вид практики, способы и формы ее проведения
 3. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики
 4. Место практики в структуре образовательной программы
 5. Объем практики и ее продолжительность
 6. Содержание практики
 7. Формы отчетности по практике
 8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике
 9. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики;
 10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики
 11. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики
- Приложения
- Приложение 1. Фонд оценочных средств по практике
- Приложение 2. Титульный лист отчета по практике

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

- очная/заочная форма обучения
- направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Производственная практика (сервисная практика) является важной частью практической подготовки бакалавров по направлению подготовки «Сервис», предполагающей формирование у студентов целостного представления об организации и содержании профессиональной деятельности на предприятиях сферы обслуживания.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Цель производственной практики (сервисная практика) по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»: приобретение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, закрепление теоретических знаний по пройденным курсам, выполнение индивидуального задания по практике и сбор материалов для написания курсовой работы бакалавра.

Задачи производственной практики (сервисной практики):

- формирование универсальных и общепрофессиональных компетенций, соотнесенных с видами и задачами профессиональной деятельности обучающегося;
- углубление и закрепление теоретических знаний, применение их на практике;
- изучение особенностей работы предприятия, оказывающего услуги населению;
- овладение различными формами и методами индивидуальной и групповой работы в коллективе;
- стимулирование интереса к научно-исследовательской работе в сфере обслуживания с использованием методов наблюдения, анализа, обобщения передового опыта и др.
- овладение профессиональными умениями, навыками самостоятельного ведения работы; приобретение умений и навыков самостоятельной работы с клиентами;
- овладение техниками общения, оказания услуги, методами индивидуального воздействия на клиента;
- овладение методами решения типовых организационно-управленческих задач; программным обеспечением для работы с деловой информацией и основами интернет-технологий, в том числе с применением искусственного интеллекта.
- развитие ответственного отношения к выполнению своих обязанностей;
- формирование профессионально-значимых качеств личности, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста сферы сервиса.

2. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБЫ И ФОРМЫ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Тип производственной практики – производственная практика (сервисная практика).

Способ проведения производственной практики – стационарная и выездная.

Стационарной является практика, которая проводится в организации либо в профильной организации, расположенной на территории населенного пункта, в котором расположен университет. Практика так же считается стационарной, если студент проходит ее по месту трудовой деятельности (как правило, это касается студентов заочной формы обучения).

При прохождении стационарной практики проезд к месту проведения практик и обратно не оплачивается, дополнительные расходы, связанные с проживанием вне места постоянного жительства (суточные), не возмещаются.

Выездной является практика, которая проводится вне населенного пункта, в котором расположен университет.

При проведении выездных практик по инициативе обучающихся оплата проезда к месту проведения практик и обратно, а также дополнительные расходы, связанные с проживанием вне места постоянного жительства (суточное), за каждый день практики, включая нахождение в пути к месту практики и обратно, оплачивается профильной организацией, на базе которой студент проходит практику или самим обучающимся.

Местом проведения производственной практики могут являться структурные подразделения университета, организации и предприятия сферы сервиса, с которыми Университетом управления «ТИСБИ» заключены долгосрочные и краткосрочные договора.

При выборе баз практики должны быть учтены следующие критерии:

- база практики соответствует основным требованиям, предъявляемым к предприятиям сферы сервиса;
- коллектив предприятия обладает достаточной квалификацией для работы со студентами;
- практика студентов реализуется в соответствии с требованиями, изложенными в нормативных документах;
- на предприятии имеется достаточная материально-техническая база для эффективной работы студентов во время практики;
- сотрудники предприятия используют в своей работе современные инновационные технологии.

Форма проведения – дискретно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени. Производственная практика(сервисная практика) реализуется на 2 курсе очного обучения и на 4 курсе заочного обучения.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

В результате прохождения производственной практики (сервисная практика) у обучающегося должны сформироваться компоненты следующих компетенций:

УК-2; УК-3; УК-5; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-4; ОПК-5

Универсальные	
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
Общепрофессиональные	
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
--------------	--

В результате прохождения производственной практики студент должен:

знать:

- экономические показатели, позволяющие рассчитать экономическую эффективность организаций сферы сервиса;
- теоретические особенности применения информационного обеспечения в организации общественного питания;
- особенности организации услуг питания;
- особенности организации рекламной деятельности на предприятиях сферы сервиса;
- основные понятия, социально-психологические основы, цели и задачи рекламной деятельности;
-
- как обоснованно выбирать наиболее эффективные экономические решения для предприятий сферы сервиса;
- современные технологии сервиса, материальные ресурсы, документацию в процессе предоставления услуг на предприятии сервиса;
- сущность и содержание социально-культурной деятельности организаций сервиса, технологии формирования, продвижения и реализации услуг сервисной деятельности в соответствии с требованиями потребителей, запросы потребителей с учетом их социально-психологических особенностей.

уметь:

- осуществлять медиапланирование; определять приоритетную целевую аудиторию, продолжительность и удельный вес вложений в рекламную деятельность предприятия сервиса; разработать фирменный стиль и композицию рекламы, уникальное торговое предложение и нейминг организации сферы сервиса;
- рассчитывать экономические показатели, позволяющие рассчитать экономическую эффективность организации;
- применять современные технологии сервиса, документацию в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;
- анализировать современные социально-культурные проблемы; выявлять социально-культурные потребности потребителей; использовать приобретенные знания в профессиональной деятельности по основам организации сервисной деятельности.

владеть:

- навыками оценки необходимости внедрения технологических новаций и информационного обеспечения в процессе организации услуг питания;
- навыками организации и оценки эффективности рекламной деятельности в сервисе;
- навыками апробации выбранных экономических решений на практике;
- современными технологиями сервиса в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;
- технологиями формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с требованиями потребителей, технологиями исследования потребительского рынка, технологиями организации сервисной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

Основные навыки могут быть использованы в написании курсовой работы и в практической деятельности.

Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по практике
Компетенция УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	
УК-2.1. Определяет и формулирует круг задач в рамках поставленной цели	УК-2.1 В.1 Владеет навыками формулирования целей проектной деятельности
УК-2.2. Выбирает оптимальные способы решения поставленных задач, планирует ожидаемые результаты и возможные сферы их применения	УК-2.2 У.2 Умеет определять оптимальные способы решения поставленных задач проекта УК-2.2 В.2 Владеет навыками планирования результатов проектной деятельности и возможных сфер их применения
УК-2.3. Планирует и выполняет задачи в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм и форм контроля	УК-2.3 У.1 Умеет ставить цели и формулировать задачи для поэтапной реализации проекта УК-2.3 У.3 Умеет оценивать потребность в ресурсах, использовать имеющиеся ресурсы и ограничения для достижения эффективных результатов проектной деятельности УК-2.3 В.3 Владеет навыками проектирования задач, выбирая оптимальный способ ее решения с учетом имеющихся ресурсов и ограничений
Компетенция УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	
УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	УК-3.1 У.1 Умеет использовать инструменты командообразования, управления конфликтами и стрессами в команде, устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе УК-3.1 В.1 Владеет навыками управления гармонизацией целей и развитием команды
УК-3.2. Взаимодействует с субъектами профессиональной деятельности, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, при этом анализирует возможные последствия личных действий и несёт ответственность за общий результат	УК-3.2 У.2 Умеет анализировать возможные последствия личных действий в процессе работы по достижению поставленной цели, определять свою роль в команде с учетом собственных личностных ресурсов и ресурсов участников команды УК-3.2 В.2 Владеет инструментами формирования командного духа и структуры команды

УК-3.3. При социальном взаимодействии и реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения и интересы других участников на основе принципов бесконфликтного поведения	УК-3.3 У.3 Умеет использовать эффективные способы социального взаимодействия в процессе принятия группового или командного решения УК-3.3 В.3 Владеет навыками межличностного взаимодействия и разрешения конфликтных ситуаций
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	
УК-5.3. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей и политических предпочтений в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	УК-5.3 У.4 Умеет находить и использовать информацию о социокультурных особенностях различных социальных групп необходимую для успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции, в т.ч. и в области волонтерской деятельности УК-5.3 В.4 Владеет навыками конструктивного взаимодействия с различными социальными группами с учетом их социокультурных особенностей необходимых для успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции, в т.ч. и при помощи организации и реализации волонтерской деятельности; навыками проведения конкретного социологического исследования в том числе с использованием цифровых технологий
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	
ОПК 1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии и специализированное программное обеспечение в организациях сферы сервиса	ОПК 1.3. У.12. Умеет выполнять основные задачи отдела бронирования на базе автоматизированной системы бронирования на базе платформы Travel Line ОПК-1.3 В.6 Владеет навыками работы в автоматизированной системе бронирования на базе платформы Travel Line
ОПК-1.4. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	ОПК-1.4. У.7 Умеет определять последовательность этапов внедрения инноваций на предприятие общественного питания ОПК-1.4 В.3 Владеет навыками классификации информационных систем, используемых в сфере общественного питания и способен определить необходимость внедрения автоматизированных систем управления в зависимости от типа предприятия общественного питания

ОПК 1.5. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в организации сферы сервиса	ОПК-1.5. У.10. Умеет оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии ОПК-1.5. В.5. Владеет навыками разработки и внедрения технологических новаций в деятельность гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	ОПК-2.1. У.8 Умеет выделять специфику исторического развития российского и зарубежного сервиса; анализировать перспективные направления современной сервисной деятельности ОПК-2.1. У.9 Умеет анализировать требования профессии к личным качествам человека; наличие профессионально значимых качеств и ориентиры для профессионального роста и выстраивать траекторию саморазвития
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	
ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы обслуживания	ОПК-4.1 У.9 Умеет ориентироваться в проблемах межкультурной коммуникации; выстраивать межкультурное взаимодействие в профессиональной сфере при осуществлении мониторинга рынка услуг в сфере обслуживания ОПК-4.1 В.8 Владеет представлением о путях налаживания продуктивной коммуникации с представителями разных культур при осуществлении мониторинга рынка услуг в сфере обслуживания
ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети интернет	ОПК-4.3 У.12 Умеет выстраивать межкультурное взаимодействие в профессиональной сфере при продвижении услуг организаций сферы сервиса ОПК-4.3 В.11 Владеет представлением о путях налаживания продуктивной коммуникации с представителями разных культур при продвижении услуг организаций сферы сервиса
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	

ОПК-5.1. Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере сервиса	ОПК-5.1. У.9 Умеет организовывать бизнес-планирование и анализ деятельности предприятий сервиса; просчитывать механизмы современной системы управления предприятий сервиса
ОПК-5.2. Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение	ОПК-5.2 У.10 Умеет осуществлять выбор основных экономических показателей, позволяющие рассчитать экономическую эффективность организации ОПК-5.2 У.11 Умеет анализировать показатели организаций и проекта и обосновывать полученные результаты
ОПК-5.3. Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере сервиса и определять способы их достижения	ОПК – 5.3 У.12 Умеет рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере сервиса

4. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная практика (сервисная практика), относится к обязательной части блока 2 учебного плана подготовки по направлению 43.03.01 Сервис.

Прохождению производственной практики предшествует теоретическая подготовка в рамках лекционных курсов «Бухгалтерский учет и налогообложение на предприятиях сервиса», «Деловой иностранный язык в профессиональной сфере», «Иностранный язык (второй)», «Межкультурные коммуникации», «Методы научных исследований», «Организация рекламной деятельности», «Технология и организация выставочной деятельности», «Технология и организация услуг питания», «Командообразование и лидерство», «Основы проектной деятельности», «Социально-культурная деятельность в организациях сервиса», «Специальные виды сервиса» «Психология и этика делового общения».

Теоретические знания и часть умений соответствующих компонентов компетенций, сформированных на дисциплинах, предшествующих практике, являются базовыми для последующего формирования умений и навыков на производственной практике.

Формирование компонентов компетенций в результате прохождения производственной практики необходимо для дальнейшего успешного усвоения содержания дисциплин «Информационные системы и технологии на предприятиях сервиса», «Маркетинг в сервисе», «Правовое регулирование деятельности предприятий сервиса», «Связи с общественностью», «Стандартизация, сертификация и контроль качества на предприятиях сервиса», «Документационное обеспечение управления организациями сервиса», «Технология и организация гостиничных услуг», «Организация туристской деятельности», «Экономика и предпринимательство на предприятиях сервиса», «Основы анимационной деятельности», «Технология и организация транспортных услуг», «Логистика», «Специальные виды туризма».

5. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ

Общая трудоемкость производственной практики (сервисной практики) составляет 6 зачетных единиц (216 часов), включая 28 часов на контактную работу с обучающимися.

Объем практики и ее продолжительность (очная форма)

Название	Курс	Трудоемкость (зачетные единицы)	Кол-во недель	Часы
Производственная практика	2	6	4	216

Объем практики и ее продолжительность (заочная форма)

Название	Курс	Трудоемкость (зачетные единицы)	Кол-во недель	Часы
Производственная практика	4	6	4	216

6. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Во время прохождения производственной практики (сервисной практики) студенты выполняют отдельные виды работы по программе, согласованной с руководителем практики.

Содержание практики предполагает опору на теоретические знания студентов и нацелено на совершенствование их практических умений.

Оно включает:

- 1) изучение и анализ:
 - основных направлений деятельности предприятия сферы сервиса
 - специфики деятельности предприятия;
- 2) практическое исследование и теоретическое осмысление:
 - особенностей работы учреждений сферы сервиса;
 - опыта работы с различными категориями граждан;
- 3) «погружение» в профессиональную деятельность работника индустрии сферы обслуживания, которое предполагает:
 - анализ работы предприятия сервиса;
 - анализ работы конкретного специалиста учреждения (службы, подразделения);
 - помощь в организации и проведении мероприятий (по плану учреждения);
 - самостоятельное выполнение индивидуальных заданий и задач.

Руководитель практики от организации обязан:

1. Обеспечить студента рабочим местом;
 2. Консультировать студента по вопросам практики;
 3. По окончании практики составить отзыв о результатах прохождения студентом практики.
- Заверить отзыв подписью и печатью организации.

Права и обязанности студента-практиканта

Во время прохождения производственной практики студент-практикант имеет право:

1. На использование материальной базы организации и ВУЗа;
2. Вносить предложения и рекомендации по проведению практики;
3. На получение консультации и инструктажа от руководителя практики

В соответствии с планом практики студент обязан:

1. Отмечать явку на базу практики у руководителя практики от организации;
2. Соблюдать трудовую дисциплину и установленные в учреждении правила внутреннего распорядка;

3. Регулярно производить записи в дневнике практики;
4. Оформить в соответствии с требованиями отчет о результатах практики;
5. Предоставить в установленные сроки отчетную документацию по практике.
6. Выступить с докладом на защите по практике по результатам прохождения практики.

Структура и этапы производственной практики:

Этапы	Виды деятельности	Формы отчетности	Трудоемкость (ак.час)	
			Контактные часы	Самостоятельная работа студентов
Подготовительный этап. 1. Установочная конференция, Знакомство с целями, задачами, содержанием и режимом практики. Обсуждение заданий на практику. Консультация по подготовке итоговых Знакомство с базой практики.	Участие в установочной конференции, прохождение инструктажа по технике безопасности; знакомство с руководителем практики; получение краткой информации об объекте практики; ознакомление с программой практики.	Оформить в отчете цель и задачи практики.	6	8
2. Планирование деятельности. Определение целей, задач деятельности студента и их конкретизация в рамках принимающего на практику учреждения.	Совместно с руководителем составление плана работы на период практики с указанием форм работы и конкретных сроков.	Оформить в отчете график индивидуальной работы.	6	34
Основной этап 1. Ознакомление с основными Направлениями деятельности в учреждении (предприятии)-базе практики.	Выявить и отразить в отчете структуру и содержание деятельности учреждения (предприятия): 1. Паспорт учреждения. 2. Нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность в сфере сервиса. 3. Организационную структуру управления. 4. Сегмент рынка.	Зафиксировать в отчете общие сведения: об особенностях работы учреждений, организаций; об их истории, кадровом составе, функциях; о профессиональных обязанностях	0	30

	Анализ потребности населения в товарах и услугах предприятия 5. Особенности рекламы. 6. Технологические новации и информационное обеспечение.	специалиста сервиса.		
2. Самостоятельная деятельность (работа). Анализ работы предприятия сферы сервиса в рамках тематики курсовой работы	1. Помощь в оказании услуг специалисту в организационных, управленческих видах деятельности; 2. Участие в работе службы (выполнение конкретных поручений). 3. Изучение технологических особенностей работы специалиста предприятия сферы сервиса. 4. Проведение формирующего эксперимента в соответствии с темой курсовой работы. 5. Исследование проблем в соответствии с темой курсовой работы. 6. Исследование возможностей и поиск путей оптимизации работы в соответствии с темой курсовой работы. 7. Разработка практических рекомендаций по улучшению работы в соответствии с темой курсовой работы.	Зафиксировать в отчете общие сведения: об особенностях работы предприятия сервиса	4	108
Заключительный этап 1.Обобщение и анализ итогов практики	1. Анализ и обобщение знаний и опыта работы специалиста сферы сервиса. Обобщенная рефлексия итогов практики.	Изложить в свободной форме свои впечатления и пожелания. Перед итоговой	8	4

	2. Обобщение систематизация полученных результатов. 3. Подготовка итоговых отчетных документов. 4. Подготовка выступления на итоговой конференции.	конференцией сдать дневник практики и отчет по практике руководителю практики.		
2. Промежуточная аттестация (зачет)	По окончании практики студенты должны принять участие в итоговой конференции	Защита практики, анализ отчета и отзыва руководителя практики	4	4
			28	186
Итого:		216 часов		

Задания для самостоятельной работы студентов

Задание 1

1. Изучить программу производственной практики.
2. Беседа с администрацией и специалистами базы практики о специфике и особенностях деятельности предприятий сервиса.
3. Разработать индивидуальный план работы на время прохождения практики.
4. Ознакомление с правилами техники безопасности на предприятии.

Задание 2

1. Составление паспорта учреждения или службы (подразделения).
2. Изучить и проанализировать нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятий базы практики. Привести краткие выписки из документов.
3. Изучить и дать оценку типу организационной структуры управления предприятием, оформить схему.

Задание 3

1. Изучить и дать характеристику сегмента рынка предприятия.
2. Выполнить анализ потребности населения в услугах предприятия сервиса, оформить в виде анкеты и отчета, по проведенному исследованию.

Задание 4

1. Изучить и дать характеристику рекламной деятельности предприятия сервиса, отметить в характеристике предприятия.
2. Изучить каналы распространения услуг, используемых в практике работы предприятия, отметить в характеристике предприятия.
3. Выполнить анализ эффективности рекламной деятельности предприятия, выполнить в виде таблицы: таблицы эффективности рекламного объявления; расчета целевой аудитории и пересекающейся; мероприятий по повышению эффективности использования рекламы. Отметить в характеристике предприятия.

Задание 5

Изучение и анализ опыта работы сотрудников данного предприятия.

Студентам рекомендуется: изучить специфику работы одного из сотрудников предприятия (службы), помощником которого они назначены. С помощью методов наблюдения, беседы, интервью, анализа документов и материалов работы следует получить информацию, дающую возможность проанализировать и обобщить опыт работы специалиста.

1. Изучаемый объект _____ (менеджер, специалист...)
2. Квалификационные требования, предъявляемые к сотруднику данной службы.
3. Требования к опыту практической работы.
4. Особые условия допуска к работе.
5. Функциональные обязанности.
6. Необходимые знания и умения.
7. График работы.
8. Условия труда.
9. Социальные гарантии.
10. Методы мотивации.
11. Трудности, противоречия, «слабые звенья».
12. Степень надежности и стабильности результатов, их соответствие критериям, в какой степени (% высокий, средний, низкий):
 - а) успешности осуществляемой деятельности;
 - б) развитие личности;
 - в) здоровья, физического развития, заболеваемости, социальной адаптации и престижа;
 - д) психологического комфорта.

Задание 6

Изучить и дать характеристику коммуникаций специалиста сферы сервиса (студент-практикант) и клиента в процессе производства и реализации услуг предприятия. В случае выявления коммуникационных барьеров, выявить причины их возникновения и мероприятия по устранению и предупреждению.

Задание 7

Проанализировать свою деятельность за период практики, составить отчет о прохождении практики с выводами и предложениями по совершенствованию

7. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Организационными условиями производственной (сервисной) практики являются:

- 1) Приказ деканата университета о проведении практики: указывается срок прохождения практики, прилагается список распределения студентов по базам практики;
- 2) Назначение руководителей практики от университета;
- 3) Назначение руководителей практики от организации из числа опытных работников структурных подразделений базы практики;
- 4) Проведение установочной конференции со студентами, где их знакомят с приказом деканата, проводят инструктаж о прохождении производственной практики, конкретизируют место прохождения практики и знакомят с программой практики.

При направлении студентов на практику им выдаются следующие документы:

1. Дневник прохождения практики.
2. Договор на проведение производственной практики.

Отчетная документация студентов:

1. Дневник практики. В период практики студент регулярно ведет дневник практики. Записи должны отражать содержание работ, выполненных в течение дня, краткое описание событий дня.

В дневнике практики обязательно должны быть указаны:

- вид практики;
- место прохождения практики;
- индивидуальное задание на практику;
- наименование предприятия (место прохождения практики);
- заполненный календарный план прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента;
- отзыв руководителя практики от организации;
- подпись и печать с места базы практики и от университета.

2. Отчет о практике.

В период прохождения практики студентом оформляется материал к отчету в соответствии с требованиями к его содержанию.

Структура отчета предусматривает логическую связь с основными этапами прохождения практики. Отчет выполняется в свободной форме, но должен в себя включать цели и задачи практики, анализ результатов работы и выводы по результатам практики.

Объем отчета составляет 10-15 печатных страниц (без учета приложений).

Порядок предоставления на кафедру и защита отчета по практике:

По итогам производственной практики студенты сдают зачет.

Зачет выставляется на основании следующих критериев:

- отчета о результатах практики;
- отзыва на студента с места базы практики;
- защиты отчета о прохождении практики.

Защита практики

Одним из условий успешного окончания практики является защита практики. В ходе защиты студенты выступают с основными докладами, после чего в форме свободной дискуссии обмениваются мнениями по проблемам содержания, критериев оценок и организации практики, а также выступают с конкретными конструктивными предложениями по совершенствованию проведения практики. Защиту организует и проводит факультет (руководитель практики от деканата).

Таким образом, защита практики включает в себя следующие *этапы*:

- анализ проблем, связанных с организацией и проведением прошедшей практики;
- аттестация студентов-практикантов, презентация ими результатов практики.

Промежуточная аттестация по практике проводится в форме зачёта.

В дневнике по практике руководитель дает отзыв о работе студента, ориентируясь на его доклад и отчет.

Дневник является одним из основных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день по выполнению календарного графика прохождения практики. После завершения практики дневник вместе с отчетом должен быть просмотрен руководителем практики, который составляет отзыв о работе студента и подписывает его.

После практики студент защищает представленный отчет перед кафедральной комиссией в первой половине сентября. На основании отчета и защиты результатов практики комиссия решает вопрос о зачете. Незачет по практике расценивается как академическая задолженность. Общие итоги практики подводятся на Совете факультета.

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ (ПРИЛОЖЕНИЕ 1).

Фонд оценочных средств по практике представлен в Приложении 1

9. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Перед началом практики студент знакомится с рабочей программой практики, изучает литературу по тематике будущей практики. Соответствующая литература предусмотрена в учебных программах дисциплин, изученных ранее.

Учебно-методическая литература библиотеки «Университета управления «ТИСБИ» по направлению 43.03.01 «Сервис»

Основная литература

1. Касьянов, В. В. История России : учебник для вузов / В. В. Касьянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18529-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586827>

2. Гуревич, П. С. Философия: учебник для вузов / П. С. Гуревич. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 462 с. — ISBN 978-5-534-15952-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510333>

3. Безопасность жизнедеятельности для педагогических и гуманитарных направлений : учебник и практикум для вузов / под общей редакцией В. П. Соломина. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18519-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/600369>

4. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — 5-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023. — 213 с. — ISBN 978-5-394-05151-7. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124098>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Павлюченко, Ю. В. Высшая математика для гуманитарных направлений : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Павлюченко, Н. Ш. Хассан, В. И. Михеев. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18373-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582674>

6. Теплая Н.В. Основы бухгалтерского учета и финансово-экономического анализа. Ч.1. Теоретические основы бухгалтерского учета : учебное пособие / Теплая Н.В.. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2024. — 380 с. — ISBN 978-5-93916-765-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138209.html>

7. Милорадова, Н. Г. Психология и педагогика: учебник и практикум для вузов / Н. Г. Милорадова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08986-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513016>

8. *Бороздина, Г. В.* Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582546>

9. Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий : учебник для вузов / под редакцией Е. В. Ганапольской, Т. Ю. Волошиновой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10423-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585306>

10. *Боголюбова, Н. М.* Межкультурная коммуникация : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16204-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589239>
11. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17178-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583597>
12. *Черников, В. Г.* Методы научных исследований в сфере сервиса : учебник для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588208>
13. *Глазков, В. Н.* Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебник для вузов / В. Н. Глазков. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588266>
14. *Леонова, Е. В.* Эмпирические методы психологического исследования : учебник для вузов / Е. В. Леонова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17112-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565615>
15. *Сологубова, Г. С.* Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512685>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
16. *Николенко, П. Г.* Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587395>
17. *Игнатьева, И. Ф.* Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 401 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19833-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/569240>
18. *Черников, В. Г.* Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304>
19. *Чумиков, А. Н.* Связи с общественностью и медиакоммуникации : учебник для вузов / А. Н. Чумиков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 199 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15991-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586446>
20. *Карпова, С. В.* Рекламное дело : учебник и практикум для вузов / С. В. Карпова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19800-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582727>
21. *Волков, А. М.* Правоведение : учебник для вузов / А. М. Волков, Е. А. Лютягина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 338 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15665-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586833>

22. Куканова, Е. В. Политология и социология : учебник для вузов / Е. В. Куканова, П. Д. Павленок. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 248 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06298-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598657>

23. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583429>

24. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии: учебник и практикум для вузов / О. Д. Коль. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 342 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16269-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530722>

Дополнительная литература:

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587395>

2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для вузов / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 429 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17458-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560383>

3. Резчиков, Е. А. Безопасность жизнедеятельности : учебник для вузов / Е. А. Резчиков, А. В. Рязанцева. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 638 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20019-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583404>

4. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598755>

5. Гуревич, П. С. Философия: учебник для вузов / П. С. Гуревич. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 462 с. — ISBN 978-5-534-15952-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510333>

6. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21647-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582872>

7. Крысько, В. Г. Психология и педагогика: учебник для бакалавров для вузов / В. Г. Крысько. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 471 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11849-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510805>

8. Правовые основы противодействия коррупции : учебник и практикум для вузов / А. И. Землин, О. М. Землина, В. М. Корякин, В. В. Козлов ; под общей редакцией А. И. Землина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 198 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16419-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586920>

9. Коноваленко, М. Ю. Реклама и связи с общественностью. Введение в профессию : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20260-1. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582936>

10. *Николенко, П. Г.* Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587573>

11. *Сологубова, Г. С.* Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512685>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

12. *Боголюбова, Н. М.* Межкультурная коммуникация : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16204-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589239>

13. *Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус.* — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17178-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583597>

14. *Глазков, В. Н.* Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебник для вузов / В. Н. Глазков. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588266>

15. *Черников, В. Г.* Методы научных исследований в сфере сервиса : учебник для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588208>

16. *Дорфман, Л. Я.* Методологические основы эмпирической психологии : учебник для вузов / Л. Я. Дорфман. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 198 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09013-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585914>

Интернет-ресурсы:

1. BusinesStat. Готовые обзоры рынков [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://marketing.rbc.ru>
2. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс]. — <http://www.wciom.ru>
3. Базы данных Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/databases>
4. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbook.ru>)
5. Научная электронная библиотека(<http://elibrary.ru/>)
6. Образовательная платформа «Юрайт» (<https://urait.ru>)
7. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://tourism.tatarstan.ru>
8. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. — Режим доступа: www.russiatourism.ru
9. Основы ресторанного бизнеса [Электронный ресурс]. — Режим доступа: www.prorestoran.com
10. Туристско-информационный центр Казани [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://kazantravel.ru/about>
11. Ассамблея туристских волонтеров РТ [Электронный ресурс]. — Режим доступа:

<https://dobro.ru/organizations/10050523/info>

12. Ассоциация отельеров РТ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.aokrt.ru/>
13. Информационно-правовая система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.garant.ru/>
14. 1С: Предприятие 8.
15. “Horeca magazine” - Режим доступа: <http://www.horeca-magazine.ru>
16. Центр развития туризма Республики Татарстан - tsentr-razvitiya-turizma.nkort.ru

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

Во время прохождения учебной практики по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» студент использует современную компьютерную технику, Интернет-ресурсы, базы данных, программные и технические средства, предоставляемые в учреждении, являющимся базой практики и Университете управления «ТИСБИ».

Реализация программы практики обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – Университетскому библиотечному фонду (учебно-методическую литературу, ресурсы электронной библиотеки «IPRbooks») и сетевым ресурсам Интернет.

В Университете созданы специализированные аудитории, оснащенные мультимедийной и интерактивной техникой для проведения практических занятий, практик, создан и успешно функционирует программный комплекс «Интегрированная система управления учебным процессом в ВУЗе» (ИСУ ВУЗ), <http://www.isuvuz.ru>. Все компоненты программного обеспечения ИСУ ВУЗ являются собственными разработками университета. «ИСУ ВУЗ» в комплексе решает задачи автоматизации в управлении учебным процессом и организации единого образовательного пространства для студентов, преподавателей, руководителей и учебно-вспомогательного персонала образовательного учреждения.

Для студентов ИСУ ВУЗ предоставляет возможность постоянно находиться в комфортном информационном образовательном пространстве своего ВУЗа. Через персональный Web-кабинет студент с любого компьютера и местоположения через сеть интернет имеет возможность круглосуточного доступа к учебным, научно-практическим и дополнительным материалам, тематическим форумам, коллективным проектам, общению с преподавателями.

Использование ИКТ в учебном процессе программного обеспечения, позволяет осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители.

Материально-техническое обеспечение учебной практики

№214	Читальный зал. Кабинет для самостоятельной работы студентов	- Операционная система Microsoft Windows 8.1 Pro, Windows 10 Pro - Microsoft Office 2013. Данные программы получают обновления автоматически, в режиме установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет. - Информационно-правовая система «Гарант» (Обновления производятся в автоматическом режиме через сеть Интернет самим разработчиком практически ежедневно)
№219	Кабинет для самостоятельной работы. Аудитория	- Операционная система Microsoft Windows 10 Pro. - Microsoft Office 2013. (Данные программы получают обновления

	курсового проектирования	автоматически, в режиме установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет)
№312	Учебная аудитория. Мультимедийная аудитория. Лаборатория технологий сервисных услуг.	- Операционная система Microsoft Windows 10 Pro. - Microsoft Office 2013. (Данные программы получают обновления автоматически, в режиме установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет) - 1С:Индустрия питания и гостеприимства. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях. - ЕхаЕxcursions. (Программа для руководителей экскурсионно-туристических агентств и принимающих сторон туристических компаний. Программа связывает руководителя, логиста (диспетчера), экскурсионного менеджера, супервайзера, бухгалтера и других сотрудников компании, обеспечивая всех нужной, точной и своевременной информацией)
№314	Компьютерный класс.	- Операционная система Microsoft Windows 10 Pro. - Microsoft Office 2013. (Данные программы получают обновления автоматически, в режиме установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет) - 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях. - 1С:Индустрия питания и гостеприимства (Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях)
№315	Мультимедийная аудитория. Кабинет организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей. Лаборатория гостиничных технологий.	- Операционная система Microsoft Windows 10 Pro. - Microsoft Office 2013. (Данные программы получают обновления автоматически, в режиме установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет) - ЕхаHotel. (Программа для автоматизации работы небольших гостиниц, отелей, гостевых домов, включающая в себя управление, администрирование, автоматический расчет и многое другое. Бесплатные локальные лицензионные ключи (только для образовательной деятельности) на любое количество компьютеров (https://exaoffice.ru/promo/education/)) - ЕхаЕxcursions. (Программа для руководителей экскурсионно-туристических агентств и принимающих сторон туристических компаний. Программа связывает руководителя, логиста (диспетчера))
№316	Институт сервиса. Лаборатория «Гостиничный номер».	- Операционная система Microsoft Windows 10 Pro. - Microsoft Office 2013. (Данные программы получают обновления автоматически, в режиме установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет)

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Местом проведения производственной практики являются предприятия сервиса Республики Татарстан. Во время прохождения учебной практики студент может воспользоваться:

- **ресурсами университета:** компьютерными классами; библиотекой, кабинетами для самостоятельной работы студентов, оснащенных компьютерами с типовым пакетом системного и офисного ПО в соответствии с реестром материального обеспечения университета управления «ТИСБИ»; лабораториями кафедры социально-культурного сервиса и туризма (обладающими материально-техническим обеспечением согласно реестру МТО Университета управления «ТИСБИ») и т.д.

- **МТО, предоставляемое базой практики,** в соответствии с договором о практике. Материально-техническая база предприятия, где студент проходит практику, должна соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

Материально-техническая база предприятия, где студент проходит практику, должна соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

Студентам должно предоставляться оборудованное рабочее место с доступом к программным продуктам Microsoft Word, Microsoft Excel, по возможности, к справочным правовым системам Гарант, Консультант Плюс и к сети Интернет в структурном подразделении организаций, с которыми УВО «Университет управления «ТИСБИ» предварительно заключает договор на прохождение практики.

Реализация программы практики обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам – Университетскому библиотечному фонду (учебно-методическую литературу, ресурсы электронной библиотеки «IPRbooks») и сетевым ресурсам Интернет.

В Университете созданы специализированные аудитории, оснащенные мультимедийной и интерактивной техникой для проведения практических занятий, практик, создан и успешно функционирует программный комплекс «Интегрированная система управления учебным процессом в ВУЗе» (ИСУ ВУЗ), <http://www.isuvuz.ru>. Все компоненты программного обеспечения ИСУ ВУЗ являются собственными разработками университета. «ИСУ ВУЗ» в комплексе решает задачи автоматизации в управлении учебным процессом и организации единого образовательного пространства для студентов, преподавателей, руководителей и учебно-вспомогательного персонала образовательного учреждения.

Для студентов ИСУ ВУЗ предоставляет возможность постоянно находиться в комфортном информационном образовательном пространстве своего ВУЗа. Через персональный Web-кабинет студент с любого компьютера и местоположения через сеть интернет имеет возможность круглосуточного доступа к учебным, научно-практическим и дополнительным материалам, тематическим форумам, коллективным проектам, общению с преподавателями.

Использование ИКТ в учебном процессе программного обеспечения, позволяет осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Составители: п.н., доцент каф. социально-культурного сервиса и туризма УВО «Университет управления «ТИСБИ» Прохорова Е.А.

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ)**

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профили подготовки	Организация сервисной деятельности
Форма обучения	очная, заочная

Казань

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по производственной практике (сервисная практика)

43.03.01 Сервис

Формируемые компетенции/ Индикаторы		УК-2			УК-3			УК-5	ОПК-1			ОПК-2	ОПК-4		ОПК-5		
		УК-2.1	УК-2.2	УК-2.3	УК-3.1	УК-3.2	УК-3.3	УК-5.3	ОПК-1.3	ОПК-1.4	ОПК-1.5	ОПК-2.1	ОПК-4.1	ОПК-4.3	ОПК-5.1	ОПК-5.2	ОПК-5.3
Формы контроля																	
Зачёт	защита отчета по практике				У1 В1	У2 В2	У3 В3	У4 В4	У12 В6	У7 В3	У10 В5	У8 У9	У9 В8	У12 В11			
	отчет по практике	В1	У2 В2	У1 У3 В3				У4 В4	У12 В6	У7 В3	У10 В5	У8 У9	У9 В8	У12 В11	У9	У10 У11	У12

У – умения, В – владение

1. ЗАЩИТА ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

Содержательные элементы оценочного средства:

1.1. Речь к защите отчета по практике

Выступление на итоговой конференции с защитой отчета по практике – важнейшая составляющая итоговой оценки за практику. Оценивание выступления формируется из умения выступать перед аудиторией и грамотно подготовить речь на защите.

При подготовке защиты отчета по практике следует учитывать, что ее продолжительность в устном исполнении не превышает 10 минут. За это время необходимо охватить все значимые моменты за время работы. В письменном виде доклад занимает не более трех страниц, презентация – 7-10 слайдов.

Умение создать контакт со слушателями является важным аспектом для получения высокой оценки. Прежде чем приступить к повествованию, студент обязан отрепетировать данный процесс и выучить текст доклада.

Как правило, после презентации и защиты отчета, члены комиссии задают студенту вопросы по теме. Этого можно избежать или свести к минимуму, если во время представления охватить полностью всю важную информацию и представить ее в лаконичной, доступной форме.

Защита отчета пишется на страницах стандартных листов формата А4. Стилль текста, размер шрифта, полей соответствуют написанию основного отчета, если не имеются указаний на обратное, индивидуальные рекомендации.

На первом листе озвучивается наименование вуза, данные руководителя и практиканта. Он также содержит информацию о месте и времени защиты. Здесь же указываются данные руководителя практики от организации, учреждения, и дается информация об организации, где проходила практика.

Главным пунктом служит структура текста, которая должна передавать логическую цепочку изложения. Главный акцент ставится на целях и задачах учебной практики (как этапах достижения цели), но перед этим дается краткая характеристика организации или учреждения. Описываются функциональные задачи отдела учреждения, где была практика.

Студент описывает процесс своей практической деятельности. Объясняются результаты практической деятельности, а также анализируются затруднения, ошибки. Объем этого пункта оптимален и занимает большую часть от объема защиты.

Заключительным этапом служат приведенные выводы по результатам анализа практики, после которых дается объективная оценка ее результатов глазами студента.

Следуя структуре, текст повествуется в четкой форме, приемлемой для восприятия, литературным языком, с использованием риторических средств. Необходимо убедить членов комиссии, что перед ними выступает будущий специалист, разбирающийся в определенной сфере и конкретной теме.

Критерии оценивания степени сформированности компетенции:

1. Организация речи (плавность перехода от одной части речи к другой; последовательность всех частей монолога; заключение, подтверждающее единство всех составляющих).

2. Грамотность речи (степень литературности языка, свободное владение профессиональной терминологией, отсутствие слов-паразитов).

3. Презентация речи оратора и оценка эффективности публичного выступления (было ли изложение ярким и приятным аудитории или нудным; была ли его речь эмоциональной; какими были навыки артикуляции; насколько удачной была манера держать себя перед аудиторией).

4. Соблюдение регламента.

5. Использование правил речевого этикета (речевые формулы приветствия, представления, благодарности).

1.2. Презентация к защите отчета по практике

Требования к оформлению электронных презентаций.

Основной элемент презентации – слайд. Поэтому оформление презентации – это оформление каждого слайда. Элементами слайда являются текст, таблицы, картинки, диаграммы, графические объекты, рисунки, фотографии, фильмы и звуки, видеоклипы и т.д. Типы текста: заголовки, подзаголовки, обычный текст, маркированные и нумерованные списки. С целью улучшения внешнего вида и повышения читаемости и степени усвоения предложенного материала производится операция форматирования текста.

Выбор типа, стиля и размера шрифта

1. Лучше всего презентация смотрится при использовании не более 2 типов шрифтов.

2. Оптимальное количество строк не более 7.

3. Количество символов в строке не более 40 (в том числе пробелы).

4. Использование заглавных и строчных букв облегчает чтение и распознавание слов.

Использование цвета, больших букв, усиление жирности, курсивный шрифт помогают выделить главное

5. Лучше читается шрифт без засечек (например Arial)

6. Оптимальные шрифты (заголовок – 24-32; подзаголовок – 22-24; основной текст – 18-24; подписи данных – 20-22)

7. Пунктуацию в заголовках или коротких фразах лучше не использовать (отсутствие точки помогает глазу сосредоточиться на главном)

8. Написание коротких фраз вместо предложений – целесообразно.

9. Помните – человек воспринимает зрительную информацию слева- направо; сверху-вниз.

Изменение цвета текста.

В основе создания цветовой гаммы лежат 2 метода – по сходству (цветовая композиция одного направления) и по контрасту (резкое противопоставление и столкновение 2-3 различных цветов – красный и черный; черный, красный, желтый; белый, черный, красный). Главное в выборе метода зависит от поставленных задач и эмоционального замысла, с учетом вкуса и художественного чутья человека (возможны консультации с художником – оформителем)

Выравнивание.

1. Для структурирования информации и облегчения ее восприятия используются списки (нумерованные либо маркированные)

2. Поля у слайда должны быть не менее 0,7 см от края

Установка межстрочного интервала

Оптимальный межстрочный интервал от 1 до 1,5 (меньший плохо читается)

Фотографии.

1. Следите за размером и качеством используемых фотографий.

2. Скачивая фото из Интернета, сначала откройте изображение. Никогда не используйте фото, если не уверены в том, что Вы не нарушаете ничьих авторских прав.

3. Увеличивая или уменьшая размер, делайте это с помощью «уголков» Анимация

1. Анимированный рисунок в качестве украшения отвлекает внимание.

Основные психологические аспекты способствующие наиболее полному усвоению материала с экрана.

1. Главная информация должна быть размещена в центре экрана: в верхнем левом квадрате.

2. Несколько элементов для считывания должны быть расположены слева направо.

3. Расположение элементов на кадре снизу вверх воспринимается как развитие; сверху вниз – спад; по часовой стрелке – цикличность.

4. Не должно быть избытка и нагромождения элементов.

5. Для быстрого нахождения нужной информации эффективно цветовое кодирование, кодирование мельканием.

6. Другой фон, более позднее включение, другая яркость, отделение рамкой – разделители информации на слайде.

7. Наличие рисунков, чертежей, схем внутри текста затрудняет его восприятие.

8. При использовании цветов следует учитывать чувствительность глаза (оптимальны - зеленый и желтый; синий цвет быстро утомляет глаза); воздействие цветов на психику и физиологию.

4 основных принципа оформления презентаций (Вильямса Робина):

1. Принцип контраста (разные стили, размер шрифта, разные цвета) Контраст привлекает внимание.

2. Принцип повторяемости (повторение элементов оформления – рамки, поля, фон и т.п.) Это создает ощущение организованности и единства.

3. Принцип упорядоченности (элементы на слайде)

4. Принцип близости (элементы взаимосвязанные должны быть сгруппированы вместе)

Критерии оценивания степени сформированности компетенции:

1. Соблюдение требований к оптимальному размеру шрифта на слайдах;

2. *Оптимальное соотношение текстовой и графической информации на слайдах.*
3. *Последовательность и единство информации на слайдах.*
4. *Общее впечатление от стиля, оформления презентации.*

1.3. Ответы студента на вопросы комиссии на защите отчета по практике

Примерные вопросы, (соответствующие формируемым компонентам компетенций)

1. Какова история создания организации? Организационно-правовая форма?
2. Назовите миссию Вашего предприятия, цель и задачи?
3. Назовите основные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность предприятия сервиса.
4. Какова основная цель и задачи подразделения, в котором Вы проходили практику? Особенности работы?
5. Основные направления деятельности предприятия сервиса, виды оказываемых услуг?
6. Назовите основной сегмент потребителей организации сервиса.
7. Назовите социокультурные особенности потребителей услуг предприятия сервиса.
8. Назовите наиболее востребованные виды услуг?
9. Оцените качество предоставляемых услуг организации по пятибальной системе. Обоснуйте свой ответ.
10. Какие формы и методы обслуживания применяются в организации сервиса?
11. Ваши предложения по улучшению качества предоставляемых услуг?
12. Какова организационная структура управления предприятием? Дайте ей оценку. Обоснуйте свой ответ.
13. Каков общий штат предприятия/подразделения? Средний возраст сотрудников? Уровень образования? Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам?
14. Кто является конкурентом предприятия сервиса?
15. Назовите сильные и слабые стороны предприятия сервиса?
16. Какие требования предъявляются к сотрудникам? Как происходит отбор на вакантные должности?
17. Какие технологические новации используются? Ваши предложения по улучшению данной сферы деятельности.
18. Назовите основные каналы продвижения услуг предприятия сервиса? Какие наиболее продуктивные?
19. Какие виды рекламы используются? Дайте оценку наиболее эффективным видам рекламы?
20. Какова экономическая эффективность предприятия сервиса?
21. Дайте оценку Вашей деятельности в ходе прохождения практики.

ШКАЛА РЕЙТИНГОВОЙ ОЦЕНКИ прохождения учебной практики от предприятия

Критерий оценивая	Рейтинговый балл
1 Качество выполнения задач согласно индивидуальному плану	до 15
2 Качество выполнения профессиональных задач, порученных практиканту в момент прохождения практики	до 15
3 Соблюдение трудовой дисциплины	до 5
Итого	максимум 35

ШКАЛА РЕЙТИНГОВОЙ ОЦЕНКИ

прохождения учебной практики от Университета

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтинговый балл	Оценка руководителя
Соответствие отчета индивидуальному заданию	до 10	
Качество оформления	до 5	
Своевременность предоставления	до 5	
Соответствие представленных документов программе практики	до 10	
Защита. Ответы на вопросы.	до 35	
Итого	до 65	

ФОРМЫ КОНТРОЛЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

этап	Форма текущего контроля	Средства текущего контроля	Проверяемые компетенции
1	Дневник практики. Собеседование с руководителем от предприятия.	Результат собеседования. Заполненное индивидуальное задание на практику	УК-2 УК-3 УК-5 ОПК-1 ОПК-2 ОПК-4 ОПК-5
2	Отчет по практике.	Отражение в отчете результатов практической деятельности: результаты проведенного исследования. Разработка основных правил поведения специалиста сферы сервиса. Составление портрета туриста города.	УК-2 УК-3 УК-5 ОПК-1 ОПК-2 ОПК-4 ОПК-5
3	Дневник практики. Отчет по практике.	Отражение в документах содержания и результатов работы, впечатлений и пожеланий.	УК-2 УК-3 УК-5 ОПК-1 ОПК-2 ОПК-4 ОПК-5

2. ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ

Содержательные элементы оценочного средства:

2.1. Текст отчета по практике

В процессе выполнения отчета по практике необходимо обратить особое внимание на культуру письма, речи, не допускать грамматических, орфографических и синтаксических ошибок. Текст работы должен быть написан, простым, легко читаемым языком ясным и доступным для восприятия. Текст работы не надо перегружать иностранными словами.

Чего нельзя допускать в тексте отчета:

1. Разговорную речь.
2. Использовать для одного и того же научного понятия различные термины.
3. Применять вольно трактуемые словообразования.
4. Сокращать слова не по установленным, общепринятым правилам.

Критерии оценивания степени сформированности компетенции:

1. Грамотность речи
2. Степень литературности языка
3. Свободное владение профессиональной терминологией
4. Отсутствие слов-паразитов.
5. Отсутствие лексических и грамматических ошибок.

2.2. Оформление отчета по практике

Объем отчета по практике работы должен составлять не менее 25 страниц и не более 45 страниц текста, включая графический материал, диаграммы, рисунки, таблицы и т.д. Приложения могут быть в неограниченном количестве (но они не должны иметь нормативный характер, т.е. быть законами, инструкциями, постановлениями, указами и т.д.).

Текст работы должен быть набран на компьютере в формате А4, шрифтом TimesNewRoman размером 14 пт (при оформлении текста с использованием текстового процессора MicrosoftWord). Шрифт, используемый в иллюстративном материале (таблицы, графики, диаграммы и т.п.), при необходимости может быть меньше, но не менее 10 пт.

Межстрочный интервал в основном тексте – полуторный. В иллюстративном материале межстрочный интервал может быть одинарным.

Поля страницы должны быть:

- левое поле – 30 мм;
- правое поле – 10 мм;
- верхнее и нижнее поле – 20 мм.

Каждый абзац должен начинаться с красной строки. Отступ абзаца – 12,5 мм от левой границы текста. Недопустимо делать красную строку с помощью клавиш «Пробел» или «Tab». Выравнивание текста – по ширине.

В тексте отчета сокращения терминов допустимы только после введения содержательного определения данного термина.

Нумерация страниц сквозная, в нижней части листа, по центру арабскими цифрами. Титульный лист, оглавление и приложения включаются в общую нумерацию страниц, но номер страницы на титульном листе не проставляется.

Текст должен быть выровнен по ширине страницы.

Оформление титульного листа представлено в приложении 2.

В приложение помещаются материалы, дополняющие текст документа.

Приложения имеют общую с остальной частью отчета сквозную нумерацию страниц. Каждое приложение последовательно нумеруется арабскими цифрами.

2.3. Содержание отчета по практике

Структура отчета предусматривает логическую связь с основными этапами прохождения производственной практики. Отчет выполняется в свободной форме, но должен

в себя включать цели и задачи практики, анализ результатов учебно-ознакомительной и выводы по результатам практики.

Отчет по производственной практике должен включать:

1. Цели и задачи практики.
2. Индивидуальный план работы.
3. Отражение собственной деятельности в учреждении (по дням)
4. Отчет о выполнении всех заданий по практике.

Задания для самостоятельной работы студентов

Задание 1

1. Изучить программу производственной практики.
2. Беседа с администрацией и специалистами базы практики о специфике и особенностях деятельности организации.
3. Разработать индивидуальный план работы на время прохождения практики.
4. Ознакомление с правилами техники безопасности на предприятии.

Задание 2

1. Составить паспорт учреждения или службы (подразделения).
2. Изучить и проанализировать нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятия базы практики. Привести краткие выписки из документов.
3. Изучить и дать оценку типу организационной структуры управления предприятием, оформить схему.

Задание 3

1. Изучить и дать характеристику сегмента рынка предприятия.
2. Выполнить анализ потребности населения в товарах и услугах предприятия, оформить в виде анкеты и отчета, по проведенному исследованию.

Задание 4

1. Изучить и дать характеристику рекламной деятельности предприятия сферы сервиса.
2. Изучить каналы распространения услуг, используемых в практике работы предприятия, отметить в характеристике предприятия.
3. Выполнить анализ эффективности рекламной деятельности предприятия, выполнить в виде таблицы: таблицы эффективности рекламного объявления; расчета целевой аудитории и пересекающейся; мероприятий по повышению эффективности использования рекламы. Отметить в характеристике предприятия.

Задание 5

Изучение и анализ опыта работы сотрудников данного предприятия.

Студентам рекомендуется: изучить специфику работы одного из сотрудников предприятия (службы), помощником которого они назначены. С помощью методов наблюдения, беседы, интервью, анализа документов и материалов работы следует получить информацию, дающую возможность проанализировать и обобщить опыт работы специалиста.

1. Изучаемый объект _____ (менеджер, специалист...)
2. Квалификационные требования, предъявляемые к сотруднику данной службы.
3. Требования к опыту практической работы.
4. Особые условия допуска к работе.
5. Функциональные обязанности.
6. Необходимые знания и умения.

7. График работы.
8. Условия труда.
9. Социальные гарантии.
10. Методы мотивации.
11. Трудности, противоречия, «слабые звенья».
12. Степень надежности и стабильности результатов, их соответствие критериям, в какой степени (% высокий, средний, низкий):
 - а) успешности осуществляемой деятельности;
 - б) развитие личности;
 - в) здоровья, физического развития, заболеваемости, социальной адаптации и престижа;
 - д) психологического комфорта.

Задание 6

Изучить и дать характеристику коммуникаций специалиста сервиса (студент-практикант) и клиента в процессе производства и реализации услуг предприятия. В случае выявления коммуникационных барьеров, выявить причины их возникновения и мероприятия по устранению и предупреждению.

Задание 7

Проанализировать свою деятельность за период практики, составить отчет о прохождении практики с выводами и предложениями по совершенствованию практики.

Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

Оценка уровня сформированности компетенции

УК-2 «Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений» в части производственной практики (сервисной практики)

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (от 60 до 70 баллов)	– Умеет формулировать цели проектной деятельности – Владеет навыками формулирования целей проектной деятельности	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	– Умеет формулировать цели проектной деятельности – Умеет ставить цели и формировать задачи, связанные с созданием и коммерциализацией технологических и продуктовых инноваций – Владеет навыками формулирования целей проектной деятельности – Владеет инструментами разработки проекта, управления его стоимостью, рисками, качеством, реализацией проекта.	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
3	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	– Умеет формулировать цели проектной деятельности – Владеет навыками формулирования целей проектной деятельности – Умеет ставить цели и формировать задачи, связанные с созданием и коммерциализацией технологических и продуктовых инноваций – Владеет инструментами разработки проекта, управления его стоимостью, рисками, качеством, реализацией проекта – Умеет оценивать потребность в ресурсах и планирует их использование при решении задач в профессиональной деятельности – Владеет навыками проектирования задач, выбирая оптимальный способ ее решения с учетом имеющихся ресурсов и ограничений.	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

Оценка уровня сформированности компетенции

УК-3 «Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде» в части производственной практики (сервисной практики)

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4

1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (от 60 до 70 баллов)	– Умеет использовать инструменты командообразования, управления конфликтами и стрессами в команде. – Владеет навыками управления гармонизацией целей и развитием команды	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	– Умеет использовать инструменты командообразования, управления конфликтами и стрессами в команде. – Умеет применять принципы бесконфликтного поведения в коллективе; разрешать конфликты; применять технологии разрешения конфликтов – Владеет навыками управления гармонизацией целей и развитием команды – Владеет методами бесконфликтного взаимодействия с коллегами в коллективе и навыками предотвращения конфликтных ситуаций при организации совместной деятельности; основными приемами психологической саморегуляции.	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
3	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	– Умеет использовать инструменты командообразования, управления конфликтами и стрессами в команде. – Умеет применять принципы бесконфликтного поведения в коллективе; разрешать конфликты; применять технологии разрешения конфликтов – Умеет анализировать возможные последствия личных действий в процессе работы по достижению поставленной цели	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

		– Умеет налаживать отношения и делегировать полномочия в команде – Владеет навыками управления гармонизацией целей и развитием команды – Владеет методами бесконфликтного взаимодействия с коллегами в коллективе и навыками предотвращения конфликтных ситуаций при организации совместной деятельности; основными приемами психологической саморегуляции – Владеет инструментами формирования командного духа и структуры команды – Владеет инструментами управления конфликтами и стрессами в команде	
--	--	--	--

Оценка уровня сформированности компетенции
УК-5 «Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах» в части производственной практики (сервисной практики)

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (от 60 до 70 баллов)	Умеет находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	Умеет находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

3	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	Умеет находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
---	---	--	--

Оценка уровня сформированности компетенции
ОПК-1 «Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса» в части производственной практики (сервисной практики)

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (от 60 до 70 баллов)	– Умеет выполнять основные задачи отдела бронирования на базе автоматизированной системы бронирования на базе платформы Travel Line – Владеет навыками классификации информационных систем, используемых в сфере общественного питания и способен определить необходимость внедрения автоматизированных систем управления в зависимости от типа предприятия общественного питания.	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	– Умеет выполнять основные задачи отдела бронирования на базе автоматизированной системы бронирования на базе платформы Travel Line – Умеет определять последовательность этапов внедрения инноваций на предприятие общественного питания – Владеет навыками разработки и внедрения технологических новаций в деятельность гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
3	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	– Умеет выполнять основные задачи отдела бронирования на базе автоматизированной системы бронирования на базе платформы Travel Line – Умеет определять последовательность этапов внедрения инноваций на	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

		предприятие общественного питания – Владеет навыками классификации информационных систем, используемых в сфере общественного питания и способен определить необходимость внедрения автоматизированных систем управления в зависимости от типа предприятия общественного питания – Умеет оценивать эффективность инноваций в гостиничной индустрии – Владеет навыками разработки и внедрения технологических новаций в деятельность гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей	
--	--	---	--

Оценка уровня сформированности компетенции
ОПК-2 «Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью» в части производственной практики (сервисной практики)

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (от 60 до 70 баллов)	– Умеет выделять специфику исторического развития российского и зарубежного сервиса; анализировать перспективные направления современной сервисной деятельности	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	– Умеет выделять специфику исторического развития российского и зарубежного сервиса; анализировать перспективные направления современной сервисной деятельности	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

		– Умеет анализировать Владеет основными категориями в сфере сервиса	
3	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	– Умеет выделять специфику исторического развития российского и зарубежного сервиса; анализировать перспективные направления современной сервисной деятельности – Умеет анализировать требования профессии к личным качествам человека; наличие профессионально значимых качеств и ориентиры для профессионального роста и выстраивать траекторию саморазвития – Владеет основными категориями в сфере сервиса.	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

Оценка уровня сформированности компетенции

ОПК-4 «Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов» в части производственной практики (сервисной практики)

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (от 60 до 70 баллов)	– Умеет ориентироваться в проблемах межкультурной коммуникации; выстраивать межкультурное взаимодействие в профессиональной сфере при осуществлении мониторинга рынка услуг в сфере обслуживания – Владеет представлением о путях налаживания продуктивной коммуникации с представителями разных культур при осуществлении мониторинга рынка услуг в сфере обслуживания.	– Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня)	– Умеет ориентироваться в проблемах межкультурной коммуникации; выстраивать межкультурное	Зачёт: – защита отчета по практике

	(От 71 до 85 баллов)	взаимодействие в профессиональной сфере при осуществлении мониторинга рынка услуг в сфере обслуживания – Умеет выстраивать межкультурное взаимодействие в профессиональной сфере при продвижении услуг организаций сферы сервиса – Владеет представлением о путях налаживания продуктивной коммуникации с представителями разных культур при осуществлении мониторинга рынка услуг в сфере обслуживания.	– отчет по практике
3	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	– Умеет ориентироваться в проблемах межкультурной коммуникации; выстраивать межкультурное взаимодействие в профессиональной сфере при осуществлении мониторинга рынка услуг в сфере обслуживания – Умеет выстраивать межкультурное взаимодействие в профессиональной сфере при продвижении услуг организаций сферы сервиса – Владеет представлением о путях налаживания продуктивной коммуникации с представителями разных культур при осуществлении мониторинга рынка услуг в сфере обслуживания – Владеет представлением о путях налаживания продуктивной коммуникации с представителями разных культур при осуществлении мониторинга рынка услуг в сфере обслуживания.	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

Оценка уровня сформированности компетенции
ОПК-5 «Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности» в части производственной практики (сервисной практики)

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	Пороговый уровень (как минимально допустимый) (от 60 до 70 баллов)	– Умеет организовывать бизнес-планирование и анализ деятельности предприятий сервиса; просчитывать механизмы современной системы управления предприятий сервиса	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
2	Базовый уровень (относительно порогового уровня) (От 71 до 85 баллов)	– Умеет организовывать бизнес-планирование и анализ деятельности предприятий сервиса; просчитывать механизмы современной системы управления предприятий сервиса – Умеет осуществлять выбор основных экономических показателей, позволяющие рассчитать экономическую эффективность организации	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
3	Повышенный уровень (относительно порогового уровня) (От 86 до 100 баллов)	– Умеет организовывать бизнес-планирование и анализ деятельности предприятий сервиса; просчитывать механизмы современной системы управления предприятий сервиса – Умеет осуществлять выбор основных экономических показателей, позволяющие рассчитать экономическую эффективность организации – Умеет анализировать показатели организаций и проекта и обосновывать полученные результаты – Умеет рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере сервиса	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам защиты производственной (сервисной) практики

Характеристика защиты практики	Европейская оценка	Рубежные баллы	Зачет\незачет
Демонстрирует глубокие теоретические знания. Умеет применять полученные знания при практическом анализе деятельности учреждений сферы сервиса. Умеет выявлять, в результате проведенного анализа, структуру учреждений, особенности деятельности, ее основные цели и задачи. Студент творчески подошел к созданию отчета и полно, подробно представил результаты анализа и впечатления, сформулировав свои замечания, предложения по повышению эффективности деятельности предприятия (службы). Отчет по практике оформлен в соответствии с рекомендациями по оформлению практики. Студент свободно отвечает на поставленные комиссией вопросы, использует наглядные средства при защите, презентует результаты своей деятельности грамотным литературным языком, свободно владеет профессиональной лексикой. Дневник по практике оформлен аккуратно, в строгом соответствии с графиком практики и заданием. В отзыве руководителя практики деятельность практиканта характеризуется с положительной стороны, отражены достоинства и достижения практиканта как будущего профессионала, нет замечаний.	A	100-96	зачет
Студент демонстрирует глубокие теоретические знания. Умеет применять полученные знания при практическом анализе деятельности учреждений сферы сервиса. Умеет выявлять, в результате проведенного анализа, структуру учреждений, особенности деятельности, ее основные цели и задачи. Студент подробно отразил в отчете результаты анализа и свои впечатления. Отчет по практике оформлен в соответствии с рекомендациями по оформлению практики. Студент свободно отвечает на поставленные комиссией вопросы, использует наглядные средства при защите, презентует результаты своей деятельности грамотным литературным языком, свободно владеет профессиональной лексикой. Дневник по практике оформлен аккуратно, в строгом соответствии с графиком практики и заданием. В отзыве руководителя практики деятельность практиканта характеризуется с положительной стороны, отражены достоинства и достижения практиканта как будущего профессионала, нет замечаний.	A	95-91	зачет
Демонстрирует глубокие теоретические знания. Приводит достаточно полный анализ практической деятельности учреждений сферы сервиса. Умеет выявлять, в результате	A	90-86	зачет

проведенного анализа, структуру учреждений, особенности деятельности, ее основные цели и задачи. Студент полно, подробно представил в отчете результаты анализа и впечатления. Отчет по практике оформлен в соответствии с рекомендациями по оформлению практики. Студент достаточно свободно отвечает на большую часть поставленных комиссией вопросов, использует наглядные средства при защите, презентует результаты своей деятельности грамотным литературным языком, свободно владеет профессиональной лексикой. Дневник по практике оформлен аккуратно, в строгом соответствии с графиком практики и заданием. В отзыве руководителя практики деятельность практиканта характеризуется с положительной стороны, отражены достоинства и достижения практиканта как будущего профессионала, нет замечаний.			
При демонстрации знаний теоретической части студент допускает небольшие неточности в ответах. В достаточно полном анализе практической деятельности учреждений социальной сферы обслуживания допускаются некоторые неточности. Умеет выявлять, в результате проведенного анализа, структуру учреждений, особенности деятельности, ее основные цели и задачи. Студент достаточно полно представил в отчете результаты анализа и впечатления. Отчет по практике оформлен в соответствии с рекомендациями по оформлению практики. Студент достаточно свободно отвечает на большую часть поставленных комиссией вопросов, использует наглядные средства при защите, презентует результаты своей деятельности грамотным литературным языком, однако в речи присутствуют некоторые стилистические неточности. Дневник по практике оформлен аккуратно, в строгом соответствии с графиком практики и заданием. В отзыве руководителя практики деятельность практиканта характеризуется с положительной стороны, отражены достоинства и достижения практиканта как будущего профессионала, нет замечаний.	В	85-81	зачет
Студент демонстрирует хорошее усвоение знаниевых компонентов формируемых компетенций. В отчете по практике достаточно полно раскрыты все обязательные содержательные блоки. Ответы студента на вопросы по отчету по практике достаточно подробны, однако на часть вопросов студент затрудняется ответить. Недостаточная наглядность в отображении результатов практики. В речи встречаются отдельные стилистические неточности. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает отвечать только после подсказки преподавателя. Дневник оформлен аккуратно. В отзыве руководителя отмечены ошибки и неточности, есть дисциплинарные замечания.	С	80-76	зачет
В отчете по практике достаточно полно раскрыты все обязательные содержательные блоки. Ответы студента на вопросы по отчету по практике достаточно подробны, на часть вопросов студент затрудняется ответить, однако после	С	75-71	зачет

подсказки преподавателя легко находит ответ. Недостаточная наглядность в отображении результатов практики. В речи встречаются отдельные стилистические неточности. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает отвечать только после подсказки преподавателя. Дневник оформлен недостаточно аккуратно. В отзыве руководителя отмечены ошибки и неточности, есть дисциплинарные замечания.			
В отчете по практике недостаточно полно раскрыты некоторые обязательные содержательные блоки. Даны неполные ответы на вопросы по отчету по практике. Отсутствует наглядность в отображении результатов практики. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает отвечать только после подсказки преподавателя. Дневник оформлен неаккуратно. В отзыве руководителя отмечены ошибки и неточности, есть дисциплинарные замечания.	D	70-66	зачет
Отчет по практике неполный, непоследовательный. Даны неполные ответы на вопросы по отчету по практике. Присутствует нелогичность изложения. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает отвечать только после подсказки преподавателя. Есть замечания по оформлению дневника. В отзыве руководителя отмечены ошибки и неточности, есть дисциплинарные замечания.	E	65-61	зачет
Отчет по практике неполный, непоследовательный, отсутствуют некоторые обязательные содержательные блоки. Даны неполные ответы на вопросы по отчету по практике. Присутствует нелогичность изложения. Отсутствует наглядность в отображении результатов практики. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает отвечать только после подсказки преподавателя. Дневник оформлен неаккуратно. В отзыве руководителя отмечены ошибки и неточности, есть дисциплинарные замечания.	E	60	зачет
Не знает значительную часть теоретического и практического материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента. Отчет по практике не в соответствии с рекомендациями по оформлению практики. Дневник оформлен неаккуратно. Отзыв руководителя практики негативный, замечания серьезные, отмеченные ошибки – грубые.	F	Менее 60	незачет

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

**ГУМАНИТАРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
(СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА)**

Направление подготовки: 43.03.01 СЕРВИС

Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр

Выполнил: студент(ка) группы ____
ФИО _____

Руководитель практики (УВО «Университет
управления «ТИСБИ»», к.пед.н., доц. Прохорова Е.А.

Руководитель со стороны базы практики:

Должность _____

ФИО _____

Казань