

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”  
ДЕКАН ФБ  
д.э.н. Хайруллина М. В.  
“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ  
**Учебная практика: учебно-ознакомительная практика**

Образовательная программа: 43.03.01 Сервис, профиль: Социально-культурный сервис

Курс: 1, семестр : 2

Факультет бизнеса,

|    |                                               | Семестр |
|----|-----------------------------------------------|---------|
| №  | Вид деятельности                              | 2       |
| 1  | Всего зачетных единиц (кредитов)              | 4       |
| 2  | Всего часов                                   | 144     |
| 3  | Всего занятий в контактной форме, час.        | 2       |
| 4  | Лекции, час.                                  | 0       |
| 5  | Практические занятия, час.                    | 0       |
| 6  | Лабораторные занятия, час.                    | 0       |
| 7  | из них в активной и интерактивной форме, час. | 0       |
| 8  | Аттестация, час.                              | 2       |
| 9  | Консультации, час.                            |         |
| 10 | Самостоятельная работа, час.                  | 142     |
| 11 | Вид аттестации                                | ДЗ      |

Программа практики составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

ФГОС введен в действие приказом №1169 от 20.10.2015 г. , дата утверждения: 12.11.2015 г.

Место практики в структуре учебного плана: Блок 2, вариативная

Программа практики разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.01 Сервис

Программа практики обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.ф.н. Загорская Л. М.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

## 1. Внешние требования

Таблица 1.1

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Компетенция ФГОС: ОК.3 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия; в части следующих результатов обучения:</b>                                                                                                                                                      |
| у1. уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Компетенция ФГОС: ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса; в части следующих результатов обучения:</b> |
| з2. знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Компетенция ФГОС: ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; в части следующих результатов обучения:</b>                                                                                                                                                                                 |
| з5. знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Компетенция ФГОС: ПК.11 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; в части следующих результатов обучения:</b>                                                                                                                                                                                   |
| у7. уметь использовать различные формы контактов в общении с клиентами по всем элементам комплекса услуг, в том числе и на иностранном языке                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Компетенция ФГОС: ПК.3 готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; в части следующих результатов обучения:</b>                                                                                                                                                                                              |
| з2. знать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| у3. уметь обобщать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## 2. Содержание

### 2.1. Цель .

#### 2.1. Цель практики.

Основной целью учебно-ознакомительной практики является знакомство с деятельностью организаций социально-культурной сферы, изучение информационных материалов, общедоступных для потребителей

#### ЗАДАЧИ УЧЕБНО-ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ:

1. изучение и анализ информационных материалов, представленных в информационных и рекламных ресурсах организации
2. знакомство с технологиями обслуживания клиентов конкретного предприятия сервиса;
3. знакомство со стандартами внешней и внутренней культуры предприятия

### 2.2. Содержание основных этапов прохождения

Практика состоит из трех этапов.

- 1.Подготовительный.
- 2.Основной.
- 3.Итоговый.

В таблице 2.1 приведено содержание этапов прохождения практики в соответствии с результатами ее освоения и формами отчетности.

Таблица 2.1

| Коды компетенций, формируемые результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Формы отчетности                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <i>1.Подготовительный этап</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                           |
| ОПК.1.3-1.2 знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса<br>ПК.3/НИ.3-1.2 знать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 1.1. Сбор и обработка общедоступной информации об организациях социального-культурного сервиса из источников, доступных для изучения<br>1.2. Прогрессивные технологии в мировом и отечественном опыте деятельности сервисных организаций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Отчет по практике                         |
| <i>2.Основной этап</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                           |
| ОК.3.У1 уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения<br>ОПК.1.3-1.2 знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса<br>ОПК.2.3-1.5 знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса<br>ПК.11/СР.У7 уметь использовать различные формы контактов в общении с клиентами по всем элементам комплекса услуг, в том числе и на иностранном языке<br>ПК.3/НИ.3-1.2 знать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности<br>ПК.3/НИ.У3 уметь обобщать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности | 2.1.Краткая характеристика деятельности организаций (на примере трех объектов)<br>2.2. Описание профиля деятельности предприятия социально-культурной сферы, его целей и задач.<br><br>2.3.Изучение основных направлений деятельности организации и перечня основных и дополнительных услуг, уровень доступности для разных групп потребителей.<br>2.4..Способы продвижения услуг организаций: виды рекламы.<br>2.5. Технология работы с клиентами: основные этапы обслуживания, элементы межкультурной коммуникации<br>2.6. Внешний и внутренний дизайн помещений организации и культура обслуживания персонала<br><br>2.7. Описать используемые информационные интернет -технологии при организации обслуживания. | Дневник практики<br><br>Отчет по практике |

| 3.Итоговый этап                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                       |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <p>ОК.3.У1 уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения</p> <p>ОПК.1.3-1.2 знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса</p> <p>ОПК.2.3-1.5 знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса</p> <p>ПК.11/СР.У7 уметь использовать различные формы контактов в общении с клиентами по всем элементам комплекса услуг, в том числе и на иностранном языке</p> <p>ПК.3/НИ.3-1.2 знать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности</p> <p>ПК.3/НИ.У3 уметь обобщать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности</p> | <p>3.2. Итоговая защита учебной практики</p> <p>3.1.Подготовка и оформление отчетной документации</p> | <p>Дневник практики</p> <p>Отчет по практике</p> |

### 2.3 Индивидуальные задания на практику

Во время учебной практики: учебно-ознакомительной практики студент выполняет индивидуальное задание. Индивидуальное задание включает вопросы, подлежащие изучению на каждом из трех этапов практики: подготовительном, основном и итоговом. Примерная форма индивидуального задания приведена в Приложении.

## 3. Организация

### 3.1 Место в структуре образовательной программы

Наименование практики: Учебная практика: учебно-ознакомительная практика

Способ проведения: стационарная

Форма проведения: непрерывная

### 3.2 Место проведения практики

Места проведения учебной практики: практика организуется и проводится в структурных подразделениях образовательной организации.

### 3.3 Руководство практикой

Организацию и проведение практики осуществляет кафедра, отвечающая за подготовку специалистов по соответствующей образовательной программе. Для руководства практикой студентов назначается руководитель практики от университета. Назначение руководителя практики от университета назначается Приказом. Руководитель от университета разрабатывает индивидуальное задание, инструктирует практиканта и наблюдает за качеством его работы, проверяет систематическое ведение дневника и подготовку отчета.

### 3.4 Порядок направления студентов на практику

Направление студентов на практику и назначение руководителя практики от университета оформляется приказом по университету с указанием конкретных сроков прохождения практики.

## 4. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

### 4.1 Основная литература

1. Методология социально-культурной деятельности и современные социокультурные практики/Андреева А.В., Жуковская Л.Н., Костылев С.В. и др. - Краснояр.: СФУ, 2014. - 128 с.: ISBN 978-5-7638-3130-6 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
2. Загорская Л. М. Маркетинг услуг : учебное пособие / Л. М. Загорская, В. А. Назаркина; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2017
3. Загорская Л. М. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2012. - 290, [1] с.. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000174484](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000174484)
4. Загорская Л. М. Теория и практика социально-культурного сервиса : учебное пособие / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2013. - 76, [1] с.. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000182221](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000182221)
5. Назаркина В. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000184887](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000184887). - Загл. с экрана.
6. Ивлев С. В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма : учебное пособие / С. В. Ивлев ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2009. - 54, [1] с. : табл.. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000089702](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000089702)
7. Назаркина В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. В. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2014. - 98, [1] с. : ил., табл.. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000208141](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208141)
8. Назаркина В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2015. - 102, [2] с. : ил., табл.
9. Сервисная деятельность : учебное пособие / [В. А. Назаркина и др. ; под общ. ред. Б. И. Штейнгольца] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2013. - 128, [1] с.. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000180686](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000180686)
10. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/23520](http://www.dx.doi.org/10.12737/23520). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php> - Загл. с экрана.
11. Гойхман О. Я. Организация и проведение мероприятий : учебное пособие / О. Я. Гойхман. - М., 2011. - 119 с. : табл.

### 4.2 Дополнительная литература

1. Баранчев В. П. Управление инновациями : учебник : [для вузов по специальностям 220601 (073500) "Управление инновациями", 080507 (061100) "Менеджмент организации"] / В. П. Баранчев, Н. П. Масленникова, В. М. Мишин. - М., 2009. - 711 с. : ил.

2. Лойко О. Т. Сервисная деятельность : [учебное пособие для вузов по специальностям и направлениям "Сфера обслуживания"] / О. Т. Лойко. - М., 2008. - 303, [1] с. : ил., табл.
3. Новиков В. С. Инновации в туризме : [учебное пособие по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"] / В. С. Новиков. - М., 2010. - 207, [1] с. : табл.
4. Чередникова Л. Е. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: стратегия и тактика : [учебное пособие] / Л. Е. Чередникова, А. А. Бовин, Б. И. Штейнгольц ; под общ. ред. Б. И. Штейнгольца. - Новосибирск, 2007. - 449 с. : ил., табл. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000070595](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000070595)
5. Гугелев А. В. Инновационный менеджмент : учебник / А. В. Гугелев ; Изд.-торг. корпорация "Дашков и К". - М., 2008. - 335 с. : ил.
6. Инновационный менеджмент : учебник для вузов по специальности "Менеджмент" / [С. Д. Ильенкова и др.] ; под ред. С. Д. Ильенковой. - М., 2004. - 342, [1] с.
7. Малахова Н. Н. Инновации в туризме и сервисе / Н. Н. Малахова, Д. С. Ушаков. - М., 2008. - 221 с.
8. Гончаренко Л. П. Инновационная политика : [учебник для вузов по направлению 080500 "Менеджмент"] / Л. П. Гончаренко, Ю. А. Арутюнов ; Рос. экон. акад. им. Г. В. Плеханова. - М., 2009. - 348, [1] с. : ил.

#### *4.3 Интернет-ресурсы*

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. Николенко П. Г. Инфраструктура рынка услуг и сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — Нижний Новгород : Институт пищевых технологий и дизайна, 2016. — 226 с. - Режим доступа: <http://www.twirpx.com/file/2034443/>. - Загл. с экрана.
3. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
4. Жарков А. Д. Теория и технология культурно-досуговой деятельности [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов культуры и искусств / А. Д. Жарков. — Москва : Издательский Дом МГУКИ, 2007. — 480 с. - Режим доступа: <http://www.twirpx.com/file/445672/>. - Загл. с экрана.
5. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
6. ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>
7. :

#### *4.4 Методическое обеспечение*

1. Организация практики обучающихся Новосибирского государственного технического университета : методическое руководство / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: Ю. В. Никитин, Т. Ю. Сурнина]. - Новосибирск, 2016. - 17, [5] с. : табл. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000234041](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234041)
2. Загорская Л. М. Культурно-творческие технологии [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: [http://elibrary.nstu.ru/source?bib\\_id=vtls000234040](http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234040). - Загл. с экрана.

### **5. Перечень информационных технологий и ресурсов, используемых при проведении**

#### *5.1 Информационные технологии*

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Windows

## 5.2 Информационные ресурсы

1 :

2 ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>

3 ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>

4 ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>

5 ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>

## 6. Материально-техническое обеспечение

Материально-техническая база, необходимая для проведения практики, должна обеспечивать возможность выполнения заданий на практику.

## 7. Порядок аттестации

Формой аттестации по практике является дифференцированный зачет.

В ходе прохождения практики студентом ведется дневник практики, по окончании составляется отчет.

Оценка по практике выставляется на основании представленных студентом отчетных документов и защиты отчета по практике. Критерии и правила оценки по практике приведены в фонде оценочных средств.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1

### Индивидуальное задание на учебную практику: учебно-ознакомительную практику

Студент группы \_\_\_\_\_ гр. \_\_\_\_\_

Место прохождения практики структурные подразделения образовательной организации НГТУ

Задачи практики:

1. Выбрать три объекта организации социально-культурной сферы
2. Изучить информационные материалы, представленные в сети Интернет
3. Посетить организации (или проводимые ими мероприятия) и оценить качество обслуживания
4. Подготовить отчетные документы по итогам практики

Вопросы, подлежащие изучению

На подготовительном этапе:

1. Местоположение и реквизиты организаций
2. Изучение сайта организаций и графика их работы

На основном этапе:

1. Знакомство с основной информацией для потребителей (наглядная, рекламная и пр.)
2. Анализ технологии обслуживания в процессе предоставления услуги (возможно в качестве тайного клиента)
3. Наблюдение за внешним видом и поведением персонала
4. Оценка дизайна интерьера, фирменного стиля
5. Знакомство с формами обратной связи организаций.

На итоговом этапе:

1. Оформление дневника и отчета по практике
2. Защита отчета

#### Ожидаемые результаты практики:

Определение уровня качества обслуживания организациями сервиса на локальном рынке

Задание выдал: \_\_\_\_\_ ФИО руководителя практики от НГТУ

Задание принято к исполнению: \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

(подпись студента)

Новосибирск 2017

## 1. Обобщенная структура фонда оценочных средств по практике

Обобщенная структура фонда оценочных средств по практике приведена в Таблице 1.

Таблица 1

| Формируемые компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Признаки сформированности компетенций                              | Контролирующие мероприятия (формы отчетности)                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОК.3 способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.                                                                                                                                                      | у1. уметь учитывать межкультурные различия в процессе общения.     | Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике |
| ОПК.1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса. | з2. знать методы и источники сбора информации по объектам сервиса. | Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике |

|                                                                                                                                      |                                                                                                               |                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ОПК.2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.  | з5. знать основные требования современного общества и потребителя к процессу оказания услуг и уровню сервиса. | Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике |
| ПК.11/СР готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса. | у7. уметь использовать различные формы контактов в общении с клиентами по всем элементам комплекса услуг.     | Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике |
| ПК.3/НИ готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.            | з2. знать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности.                                 | Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике |

|          |                                                                                        |                                                                                                                         |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ПК.3/НИ. | у3. уметь обобщать отечественный и зарубежный опыт организации сервисной деятельности. | Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках практики

Промежуточной аттестацией по практике является дифференцированный зачет. Общая оценка выставляется по совокупности оценок представленных отчетных форм (дневник прохождения практики, отчет по практике) и оценки за устную защиту отчета по практике. Требования к оформлению отчетных форм и задания для устной защиты отчета по практике приведены в паспорте зачета по практике.

На основании общей оценки прохождения студентом практики можно сделать вывод о сформированности заявленных компетенций на разных уровнях.

### Общая характеристика уровней освоения компетенций в рамках практики:

- **Продвинутый.** Уровень выполнения задания на практику отвечает всем требованиям, теоретические знания полные, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой задачи выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.
- **Базовый.** Уровень выполнения задания отвечает всем основным требованиям, теоретические знания полные, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой задачи выполнены, качество выполнения ни одной из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных задач, возможно, содержат ошибки.
- **Пороговый.** Уровень выполнения задания отвечает большинству основных требований, теоретические знания не достаточно полные, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой задач выполнено, некоторые выполнены с ошибками.
- **Ниже порогового.** Уровень выполнения задания не отвечает основным требованиям, теоретические знания не достаточно полные, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы частично или не сформированы, не все предусмотренные программой задачи выполнены, некоторые выполнены с серьезными ошибками.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

**ПАСПОРТ  
ЗАЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ**

**Наименование практики**

**1. Состав комплекта отчетной документации по практике**

В комплект отчетной документации по практике входят следующие документы.

- 1) Дневник прохождения практики,
- 2) Отчет по практике

**1.1. Требования к оформлению и структуре дневника прохождения практики**

Примерная (рекомендованная) форма дневника по прохождению практики приведена в Приложении 1. Дневник практики должен вестись студентом на протяжении всего периода прохождения практики. В дневнике отражаются основные этапы прохождения практики, фиксируется выполнение элементов задания на практику.

**1.2. Требования к оформлению и структуре отчета по практике**

Отчет по практике должен включать:

- содержание (перечень разделов);
- введение;
- основную часть, включающую практическую часть, выводы;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при наличии).

Основная часть отчета по учебно-ознакомительной практике содержит следующие разделы:

| №<br>пп | Структурный<br>элемент отчета | Содержание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | Введение                      | Цели и задачи учебно-ознакомительной практики, наименование и реквизиты выбранных организаций                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2       | Раздел 1                      | <b>Характеристика деятельности студента в период прохождения учебно-ознакомительной практики</b><br><br>1.1. Дневник учебно-ознакомительной практики                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3       | Раздел 2                      | <b>Характеристика основных направлений деятельности предприятия</b><br><br>2.1. Краткая характеристика организаций социально-культурного сервиса: наименование, вид деятельности, специализация.<br>2.2. Характеристика веб-сайта организаций: основные разделы, навигация и обратная связь<br>2.3. Описание профиля деятельности предприятия социально-культурной сферы, его целей и задач<br>2.4. Основные и дополнительные услуги<br>2.5. Определение основных групп потребителей услуг<br>2.6. Анализ ценовой политики предприятия и используемые виды скидок<br>2.7. Технология работы с клиентами: основные этапы обслуживания<br>2.8. Внешний и внутренний дизайн помещения. Местоположение<br>2.9. Культура поведения персонала и внешний вид сотрудников предприятий<br>2.10. Характеристика методов продвижения и реализации услуг. |
| 3       | Заключение                    | Заключение должно содержать основные выводы по результатам прохождения учебно-ознакомительной практики и соответствовать содержанию отчета по практике.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 4       | Приложения                    | В данный структурный элемент отчета по практике включаются фотоотчеты по результатам практики                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

Титульный лист отчета оформляется по образцу, приведенному в Приложении 2.

## 2. Защита отчета по практике

Защита отчета по практике проводится в форме устного собеседования по вопросам (заданиям), представленным в комплекте.

### Комплект вопросов (заданий) для защиты отчета по практике

- 1 Дайте характеристику сервисным организациям, в которых вы проходили учебно-ознакомительную практику.
- 2 Какие направления деятельности у данных организаций?
- 3 Каковы целевые аудитории в работе каждой сервисной организации?
- 4 Опишите технологию работы персонала организации с клиентами, посетителями, целевой аудиторией?
- 5 Каковы внешние и внутренние условия деятельности данных организаций?
- 6 Какие услуги массового, группового спроса предлагает данная организация?
- 7 Какова ценовая политика на услуги каждой организации социально-культурной сферы? Есть ли скидки, акции, бесплатные услуги и для каких групп населения?
- 8 Как представлена информация о деятельности на сайте организации? Укажите плюсы и минусы наполнения актуальной информацией и удобства навигации?

На основании представленного комплекта отчетной документации по практике и устной защиты отчета студенту выставляется оценка в соответствии с приведенными далее критериями.

## 3. Критерии и шкалы оценки практики

Критерии и соответствующие им шкалы оценки по практике приведены в таблице 2.

Таблица 2

| Критерии оценки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Диапазон баллов | Традиционная оценка |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>– дневник практики свидетельствует о выполнении задания на практику полностью;</li><li>– содержание отчета соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в полном объеме;</li><li>– содержание индивидуального задания раскрыто полностью;</li><li>– не нарушены сроки сдачи отчета;</li><li>– текст оформлен в соответствии с требованиями нормативных документов, прослеживается структура и грамотное изложение материала;</li><li>– во время устной защиты отчета студент аргументировано и верно ответил на поставленные вопросы; достаточно полно владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация, полученная в ходе прохождения практики, позволяет студенту точно сформулировать проблемы в деятельности и определить пути развития объекта;</li></ul> | 87-100          | Отлично             |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– дневник практики свидетельствует о выполнении основной части задания на практику;</li><li>– содержание отчета соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в полном объеме с небольшими замечаниями по разделам;</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 73-86           | Хорошо              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |       |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– содержание индивидуального задания раскрыто в полном объеме;</li> <li>– не нарушены сроки сдачи отчета;</li> <li>– текст оформлен в соответствии с требованиями нормативных документов, структурирован;</li> <li>– во время устной защиты отчета студент в целом, верно ответил на поставленные вопросы, но с небольшими недочетами; достаточно полно владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация, полученная в ходе прохождения практики позволяет студенту сформулировать проблемы в деятельности и определить пути развития объекта</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– дневник практики свидетельствует о выполнении основной части задания на практику;</li> <li>– содержание отчета соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в достаточном объеме;</li> <li>– содержание индивидуального задания раскрыто не полностью;</li> <li>– текст оформлен с нарушением требований нормативных документов;</li> <li>– возможны нарушения сроков сдачи отчета;</li> <li>– во время устной защиты отчета студент в целом, верно ответил на поставленные вопросы, но с большими недочетами; не достаточно полно владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация, полученная в ходе прохождения практики позволяет студенту лишь приблизительно сформулировать проблемы в деятельности и определить пути развития объекта</li> </ul>                                              | 50-72 | удовлетворительно   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– дневник практики не заполнен или заполнен недостаточно, что не позволяет сделать вывод о выполнении задания на практику;</li> <li>– содержание отчета не соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в недостаточном объеме;</li> <li>– содержание индивидуального задания раскрыто не полностью или не раскрыто совсем;</li> <li>– текст оформлен с нарушением требований нормативных документов;</li> <li>– возможны нарушения сроков сдачи отчета;</li> <li>– во время устной защиты отчета студент неверно ответил на поставленные вопросы или верно, но с большими недочетами; не владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация полученная в ходе прохождения практики не позволяет студенту правильно сформулировать проблемы в деятельности и определить пути развития объекта</li> </ul> | 0-49  | неудовлетворительно |

Составитель \_\_\_\_\_ Загорская Л.М. доцент кафедры маркетинга и сервиса

(подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ г.



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

**ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

**Наименование практики:** Учебная практика: учебно-ознакомительная практика

**Направление подготовки:** 43.03.01 Сервис

Студент \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Группа \_\_\_\_\_

Факультет \_\_\_\_\_

### Индивидуальное задание на практику (заполняет руководитель от НГТУ)

Задачи практики:

Вопросы, подлежащие изучению

На подготовительном этапе:

- 1) Знакомство с правилами внутреннего распорядка подразделения/организации прохождения практики и правилами по охране труда, установленными для рабочего места
- 2) Составление перечня документов, которые необходимо изучить в процессе выполнения задания по практике

На основном этапе:

- 3) Знакомство с целевым назначением оборудования подразделения (лаборатории)
- 4) Знакомство с целевым назначением оборудования, используемого на рабочем месте практиканта
- 5) Знакомство с методами исследования, используемыми в подразделении (лаборатории)
- 6) .....

На итоговом этапе:

- 7) Оформление отчета по практике
- 8) Защита отчета по практике

#### Ожидаемые результаты практики:

Знакомство с методами исследования проблем в области  
-----

### Календарный график выполнения задания на практику

| Дата | Наименование работ | Отметка руководителя о выполнении задания |
|------|--------------------|-------------------------------------------|
|      |                    |                                           |
|      |                    |                                           |
|      |                    |                                           |
|      |                    |                                           |
|      |                    |                                           |
|      |                    |                                           |
|      |                    |                                           |

Студент группы \_\_\_\_\_

ФИО \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

Руководитель практики:

От НГТУ:

\_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_  
(должность) (Ф.И.О.)

Образец титульного листа отчета

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ

Учебная практика: учебно-ознакомительная практика  
(наименование практики в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Выполнил:

Студент

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Группа \_\_\_\_\_

Факультет \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
подпись

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Проверил:

Руководитель от НГТУ

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Балл: \_\_\_\_\_, ECTS \_\_\_\_\_,

Оценка \_\_\_\_\_

«отлично», «хорошо», «удовлетворительно»,  
«неуд.»

\_\_\_\_\_  
подпись

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Новосибирск 20\_\_

