



Забайкальский институт  
предпринимательства



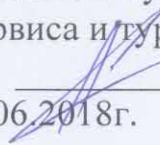
**СИБУПК**

Частное образовательное учреждение  
высшего образования  
Центросоюза Российской Федерации

**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ  
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ  
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой  
социально-культурного  
сервиса и туризма

  
С.В. Андреева

29.06.2018г.

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

**ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА**

Направление: 43.03.01 *Сервис*

направленность (профиль): «Сервис в торговле»

Квалификация: БАКАЛАВР

Трудоёмкость 3 зе

Чита 2018

**СОСТАВИТЕЛЬ:**

С.В. Андреева, канд. техн. наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма.

**РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

Н.И. Рыжова, канд. тех. наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма

**СОГЛАСОВАНО:**

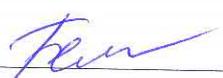
Г.В. Курдюкова, генеральный директор ООО «Хуторок», г. Чита



**РЕКОМЕНДОВАНО К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ**  
на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма (протокол от «27» июня 2018 г. № 10)

**СОГЛАСОВАНО**

Начальник УМО \_\_\_\_\_  Т.С. Аверячкина

Главный библиотекарь \_\_\_\_\_  Л.Г. Беломестнова

Начальник ЦИТ \_\_\_\_\_  И. Г. Ширяев

# 1. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЁ ПРОВЕДЕНИЯ

**Вид практики** – преддипломная практика.

**Способ проведения практики** – стационарная.

**Форма проведения практики** - дискретно: путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практики.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

<p>Результаты освоения ООП: код и формулировка компетенции <i>(в соответствии с учебным планом)</i> или ее части</p>	<p>Планируемые результаты обучения: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы</p>
<p>ОК-1 - способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности</p>	<p>Знания (З): знать основы философии для использования этих знаний в исследовательской профессиональной деятельности</p>
	<p>Умения (У): уметь выстраивать профессиональную деятельность на основе научных исследований</p>
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О): владеть научными методами для изучения конъюнктуры рынка</p>
<p>ОК-2 - способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах</p>	<p>Знания (З): основ экономики в сервисной деятельности торговых предприятий</p>
	<p>Умения (У): применять экономические методы оценки деятельности сервисных предприятий и предприятий торговли</p>
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О): проводить оценку эффективности сервисной деятельности предприятий торговли</p>
<p>ОК-3 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p>Знания (З): -русский и иностранный языки; формы и типы коммуникации; технологии межкультурного взаимодействия.</p>
	<p>Умения (У): -применять коммуникативные технологии при взаимодействии с представителями разных народов</p>

	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-навыками устной и письменной коммуникации на русском и иностранном языках для решения проблем межличностного и межкультурного общения.</li> </ul>
<p>ОК-4 - способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-принципы и нормы работы в коллективе;</li> </ul>
	<p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-быстро адаптироваться в коллективе, налаживать конструктивный диалог с коллегами, признавать свои ошибки и принимать иную точку зрения; понимать особенности чужой культуры, находить компромиссы во взаимодействиях с представителями разных культур;</li> </ul>
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-работать в коллективе; восприимчивостью к национальным, расовым, конфессиональным различиям.</li> </ul>
<p>ОК-5 - способностью к самоорганизации и самообразованию</p>	<p>Знания (З): методов проведения научно-исследовательской деятельности</p>
	<p>Умения (У): самостоятельно проводить исследования</p>
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О): самоорганизации деятельности для проведения научно-исследовательской деятельности</p>
<p>ОК-6 - способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p>	<p>Знания (З):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы российского и международного права;</li> </ul>
	<p>Умения (У):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, учитывая социальную политику государства;</li> </ul>
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-применяет общеправовые знания в различных сферах деятельности, учитывая социальную политику государства.</li> </ul>
<p>ОК-7 - способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и</p>	<p>Знания (З): знать основы валеологии для поддержания физического и душевного здоровья</p>
	<p>Умения (У): уметь выстраивать правильный режим труда и отдыха для успешной профессиональной деятельности</p>

<p>профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p>	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О): владеть технологиями поддержания здоровья, настроения и необходимого настроя для качества работы</p>
<p>ОК-8 - готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>	<p>Знания (З): - основные способы организации безопасности персонала и населения, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций;</p>
	<p>Умения (У): -пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;</p>
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О): -владеет навыками организации безопасности персонала и населения, методами защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.</p>
<p>ОПК-1 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса</p>	<p>Знания (З): знать основы культурной среды, информационных технологий для решения повседневных профессиональных задач</p>
	<p>Умения (У): уметь качественно использовать возможности информационных технологий и богатства культуры для профессионального успеха</p>
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О): владеть технологиями решения стандартных профессиональных задач</p>
<p>ОПК-2 - готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>Знания (З): -основы технологии сервисной деятельности на предприятий торговли;</p>
	<p>Умения (У): -развивать системы клиентских отношений;</p>
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О): - разрабатывать новые технологии оказания сервисных услуг в торговле.</p>
<p>ОПК-3 - готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>	<p>Знания (З): -принципы организации процессов сервиса;</p>
	<p>Умения (У): - проводить выбор ресурсов и средств для организации процессов сервиса с учетом требований потребителя;</p>

	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О): -организации процессов сервиса в деятельности предприятий сервисной индустрии.</p>
ПК-3 - готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p>Знания (З): -методов изучения отечественного и зарубежного опыта в области сервисной деятельности;</p>
	<p>Умения (У): -обобщать отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;</p>
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О): -работы с научно-технической информацией в области сервисной деятельности.</p>
ПК-4 - готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	<p>Знания (З): -особенностей поведения потребителей услуг торговли;</p>
	<p>Умения (У): -проводить исследования поведения потребителей торговых предприятий;</p>
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О): анализа поведения потребителей торговых предприятий.</p>
ПК-5 - готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	<p>Знания (З): - инноваций в сфере торговли;</p>
	<p>Умения (У): -разрабатывать инновационные проекты в сфере сервиса;</p>
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О): -участия в выполнении проектов.</p>
ПК-8 - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<p>Знания (З): -особенностей сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;</p>
	<p>Умения (У): -выбирать направления диверсификации сервисной деятельности в соответствии с национальными особенностями потребителей;</p>
	<p>Навыки / опыт деятельности (Н/О): - диверсификации сервисной деятельности в соответствии с национальными особенностями потребителей.</p>
ПК-9 - способностью выделять и учитывать основные психологические особенности	<p>Знания (З): -знает психологические аспекты сервисной деятельности;</p>

потребителя в процессе сервисной деятельности	Умения (У): -умеет работать с потребителями, выделять и учитывать их психологические особенности;
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): -владеет способностью выделять и учитывать психологические особенности потребителей в процессе сервисной деятельности.
ПК-10 - готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знания (З): -правил проведения экспертизы объектов сервиса;
	Умения (У): -проводить диагностику объектов сервиса;
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): -проводить исследования объектов сервиса.
ПК-11 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знания (З): - знает принципы работы в контактной зоне и консультирования потребителей;
	Умения (У): -умеет применять технологии сервиса и консультирования;
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): -владеет навыками работы с потребителем в контактной зоне.
ПК-12 - готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знания (З): -показателей качества сервисных услуг;
	Умения (У): -осуществлять контроль качества сервисных услуг;
	Навыки / опыт деятельности (Н/О): -осуществления контроля качества процесса сервиса.

### **3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Преддипломная практика относится к блоку 2 «Практики» вариативная часть.

Преддипломная практика проводится для выполнения выпускной квалификационной работы у обучающихся очной формы обучения в 8 семестре, у обучающихся заочной формы обучения – на 5 курсе.

Преддипломная практика базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин: «История», «Философия», «Иностранный язык», «Безопасность жизнедеятельности», «Физическая культура и спорт», «Русский язык и культура речи», «Культурология», «Правоведение», «Психология», «Социология», «Информатика»,

«Математика», «Экология», «Экономика», «Основы социального государства», «Конфликтология», «Статистика в профессиональной деятельности», «История сервиса», «Психология делового общения», «Сервисология», «Метрология, стандартизация и сертификация», «Жизненно-стилевой подход к изучению потребительского поведения», «Этикетные технологии в сервисе», «Бухгалтерский учет в профессиональной деятельности», «Информационные сети и базы данных», «Компьютерные технологии в сервисе», Основы научных исследований в профессиональной деятельности», «Методы научных исследований в профессиональной деятельности», «Гуманистические аспекты сервиса», «Легкая атлетика», «Волейбол», «Баскетбол», «Общая физическая подготовка», «Социально-гуманитарный сервис в торговле», «История и теоретические основы кооперации», «Основы государственного устройства», «Трудные случаи русской грамматики», «Иностранный язык (второй)», «Маркетинг в сервисе», «Менеджмент в сервисе», «Инновации в сервисе», «Сервисная деятельность», «Основы предпринимательской деятельности», «Организация и планирование деятельности предприятий», «Имидж сервисной организации», «Практическая психология в профессиональной деятельности», «Психология стрессоустойчивости в профессиональной деятельности», «Деловой этикет и искусство презентации», «Деловой этикет менеджера», «1-С: Предприятие», «Разработка и реализация перспективных предпринимательских идей», «Антикоррупционное законодательство и противодействие коррупции», «Информационная безопасность», «Деловое администрирование», «Технологии продаж», «Сервисная эргономика», «Реклама и связи с общественностью», «Технологии сервиса в торговле», «Информационные технологии в сервисе», «Управление персоналом торговой организации», «Мотивация трудовой деятельности в торговой организации», «Техника и тактика убеждения в профессиональном взаимодействии», «Репутация в деловом общении», «Мерчандайзинг», «Эстетика и дизайн товаров», «Конкурентоспособность организаций и товаров», «Поведение потребителей товаров и услуг», «Организация сбытовой деятельности предприятий», «Продвижение товаров и услуг», «Профессиональный иностранный язык», «Преподавание дисциплин на иностранном языке».

Практика базируется на умениях и навыках, полученных при прохождении практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных профессиональных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, научно-исследовательской работы.

Практика предшествует подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена, защите выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

#### 4. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ В НЕДЕЛЯХ ЛИБО В АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

Продолжительность практики – 2 недели.

Общая трудоемкость практики составляет 3 з. е., 108 часов.

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

##### 5.1. График (план) прохождения практики

п.п.	Наименование разделов (этапов) практики	Виды работ, в решении которых обучающийся принимает участие в процессе практики (включая самостоятельную работу)	Кол-во часов
1	Подготовительный раздел: определение целей, задач, организационных форм преддипломной практики	Обсуждение целей, задач практики с руководителем практики. Проведение инструктажа по технике безопасности (во время организационного собрания). Обсуждение календарного плана практики с руководителем	6
2	Основной раздел: сбор, обработка и анализ информации о деятельности сервисного предприятия	1. Характеристика сервисного предприятия 2. Характеристика научно-технической и нормативной документации, регламентирующей сервисную деятельность предприятия 3. Исследование услуг сервисного предприятия и их диверсификации 4. Анализ поведения потребителей торговых предприятий 5. Организация работы в контактной зоне с потребителем 6. Характеристика и оценка эффективности процессов сервиса в предприятия 7. Характеристика показателей качества сервисных услуг их оценка 8. Выполнение индивидуального задания по практике.	90

с	Заключительный раздел: описание, обобщение, подготовка информации для практической части	Подготовка и оформление отчета по практике: описание выполненного исследования и полученных результатов в соответствии с требованиями. Разработка рекомендаций по совершенствованию	12
---	--	---	----

## **5.2. Содержание этапов практики**

### **1. Подготовительный этап**

Инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего распорядка организации.

### **2. Основной этап**

#### **1. Характеристика сервисного предприятия**

Изучить устав, историю предприятия, нормативно-правовую базу, регламентирующую деятельность предприятия. Охарактеризовать виды деятельности сервисного предприятия.

Исследовать материально-технические, кадровые условия производства сервисных услуг. Оценить результаты экономической деятельности предприятия.

#### **2. Характеристика научно-технической и нормативной документации, регламентирующей сервисную деятельность предприятия**

Рассмотреть уставные документы предприятия. Охарактеризовать организационную структуру и должностные обязанности персонала. Дать характеристику обязательным документам, регламентирующим отношения производителей и потребителей сервисных услуг. Изучить локальные стандарты предприятия.

#### **3. Исследование услуг сервисного предприятия и их диверсификации**

Рассмотреть ассортиментный ряд услуг в соответствии с видами деятельности предприятия. Провести классификацию услуг. Привести статистические данные о реализации этих услуг.

#### **4. Анализ поведения потребителей торговых предприятий**

Охарактеризовать сегменты потребительского рынка, на которых работает предприятие по географическим, социально-демографическим, психологическим критериям. Выявить целевые группы, охарактеризовать модели их потребительского поведения.

## **5. Организация работы в контактной зоне с потребителем**

Виды контактных зон. Характеристика персонала контактных зон. Организация технологического процесса обслуживания в контактных зонах. Способы предотвращения конфликтов и модели разрешения конфликтных ситуаций в контактных зонах.

## **6. Характеристика и оценка эффективности процессов сервиса в предприятия**

Проанализировать эффективность элементов сервисной деятельности. Оценить соответствие условий, обеспечивающих качество сервисной деятельности (материально-технических, экономических, информационных, профессионализм работников и др.).

## **7. Характеристика показателей качества сервисных услуг их оценка**

Изучить методы контроля качества сервисных услуг на предприятии. Изучить методы сбора информации от потребителей о качестве сервисного обслуживания и методах работы с претензиями. Выявить ключевые показатели качества с точки зрения потребителей. Провести исследование мнения потребителей о качестве процессов сервиса на предприятии

Используя статистические данные, сделать вывод об уровне сервисного обслуживания.

## **3. Заключительный этап**

Подведение итогов и составление отчета: систематизация, анализ, обработка собранного в ходе практики материала, разработка выводов и рекомендаций, подготовка презентации, выступление с докладом, предоставление дневника, отчета, защита отчета по практике

## **6. ФОРМА ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ**

Форма отчетности включает в себя отчет и перечень следующих документов:

- дневник;
- индивидуальное задание на практику (приложение 1);
- отзыв руководителя практики (приложение 2);
- совместный рабочий график (план) прохождения практики в профильной организации (приложение 3).

**ДНЕВНИК** является обязательной частью отчета о практике. Без дневника отчет не принимается к проверке и защите. Записи в дневник производятся ежедневно, они должны быть конкретными и отражать реальный объем выполненной практикантом работы за рабочий день. Небрежное ведение дневника, наличие незаполненных разделов, не ежедневные записи рассматриваются при защите отчёта как серьёзные недостатки в прохождении практики.

На первых страницах дневника указываются сведения о предприятии-базе практики, о руководителе от предприятия, а также даты прибытия на практику и убытия с нее. Даты прибытия/убытия должны быть заверены в дневнике подписью руководителя предприятия и печатью.

Дневник ежедневно заполняется обучающимся в соответствии с программой практики. Приводится наименование раздела практики, место выполнения и краткое описание работ, выполняемых в течение дня. Руководитель от предприятия ежедневно выставляет оценку за проделанную дневную работу и заверяет ее своей подписью.

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ.** Индивидуальное задание обучающемуся составляет и выдает руководитель практики от кафедры перед началом практики. Индивидуальное задание обучающемуся на практику составляется в рамках темы его ВКР и согласовывается с руководителем практики от профильной организации. Примерный перечень индивидуальных заданий представлен ниже.

- 1 Анализ использование информационных технологий в предприятиях сервиса для решения профессиональных задач.
2. Разработка предложений по совершенствованию использования возможностей информационных технологий для решения профессиональных задач.
3. Классификация технологий сервисной деятельности на предприятии торговли.
4. Разработка предложений по совершенствованию технологий оказания сервисных услуг в торговле.
5. Анализ ресурсов для организации процессов сервиса в предприятии.
6. Анализ организации процессов сервиса в предприятии сервисной индустрии.
7. Адаптация отечественного и зарубежного опыта для совершенствования сервисной деятельности предприятия.
8. Разработка документации для совершенствованию сервисной деятельности в предприятии.
- 9 Исследование поведения потребителей торгового предприятия.
10. Разработка инновационных предложений по совершенствованию сервисной деятельности в предприятии.
11. Разработка предложений по диверсификации сервисной деятельности предприятия.
12. Диагностика сервисного предприятия с использованием статистических, маркетинговых и экономических методов исследования.
13. Исследование технологии сервиса в сервисном предприятии.
14. Анализ качества процесса сервиса в предприятии.

**ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ.** По окончании практики руководитель практики от профильной организации (предприятия-базы практики) заполняет отзыв, в котором оценивает степень сформированности профессиональных компетенций обучающегося. Отзыв заверяется подписью руководителя и печатью предприятия.

**СОВМЕСТНЫЙ РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ПРОФИЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ** включает виды работ, в решении которых обучающийся принимает участие в процессе практики в соответствии с разделами (этапами) прохождения практики. Согласованный

график заверяется: подписями руководителей практики от института и профильной организации (предприятия-базы практики), а также печатью предприятия.

#### СОДЕРЖАНИЕ ОТЧЕТА.

Отчет о практике представляется в сброшюрованном виде имеет следующую структуру:

Титульный лист отчета содержит следующие данные: наименование института и кафедры, название отчёта, фамилию, имя и отчество обучающегося, место практики, фамилию, имя, отчество руководителей практики от организации и института (приложение 4).

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи преддипломной практики, указание организации, на базе которой проходила практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

В основной части отчета должны быть раскрыты разделы (этапы) практики в соответствии с программой. Необходимо использовать в тексте отчета полученные во время практики сведения. Их систематизацию и обработку рекомендуется представить в виде расчетов, таблиц, графиков. В конце каждой темы обучающийся должен написать вывод.

Выполнение индивидуального задания должно быть отражено в основной части отчета и соответствовать перечню подлежащих разработке вопросов, зафиксированных в индивидуальном задании обучающемуся.

В заключительной части отчета обучающийся представляет выводы о достижении целей практики и степени отработки задач.

В приложения необходимо включить образцы документов и иной иллюстративный материал.

Все приложения должны быть пронумерованы и сшиты; в отчете по практике делается ссылка на соответствующий номер приложения.

#### ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА О ПРАКТИКЕ.

Рекомендуемый объем отчета: 20-22 стр. (без приложений). Отчет должен быть написан грамотно, не следует допускать общих рассуждений, частых повторений одних и тех же слов и оборотов речи, непринятых сокращений слов.

Текстовая часть отчета о практике выполняется на стандартных листах белой бумаги (формат А-4). Текст пишется на одной стороне листа со следующими размерами полей: слева - 2,5см, справа - 1,6см сверху -2,0см, снизу -2,5 см. Разделы отчета нумеруются последовательно арабскими цифрами.

Каждый новый раздел отчета и библиографический список начинаются с новой страницы. Страницы отчета нумеруются арабскими цифрами, включая титульный лист и лист оглавления, на которых номера страниц не ставятся. Порядковый номер страницы указывается в середине верхнего поля страницы. Страницы приложений не нумеруются.

Таблицы также подлежат нумерации справа над их заголовком: «Таблица 1» при сквозной нумерации таблиц либо «Таблица 1.1» при нумерации таблиц по темам. Через интервал необходимо по центру поместить название таблицы.

Рисунки следует нумеровать под рисунком по центру арабскими цифрами сквозной нумерацией или включать в нумерацию номер темы. Также необходимо подписать рисунок .

Формулы нумеруются сквозной нумерацией или с учетом номера темы слева в скобках.

На имеющиеся таблицы, рисунки, формулы должны быть обязательно сделаны ссылки в текстовой части отчета.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы. Заголовок «Приложение» располагается в правом верхнем углу страницы с указанием его номера арабскими цифрами без знака №. На имеющиеся приложения должны быть обязательно сделаны ссылки в текстовой части отчета.

## **7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ**

Результаты прохождения практики оцениваются посредством проведения промежуточной аттестации.

Форма промежуточной аттестации по итогам прохождения практики – зачет с оценкой имеет целью – определить степень сформированности компетенций.

Знания, умения, навыки и опыт деятельности обучающихся по данной форме контроля оцениваются по балльной шкале на основании защиты отчета с презентацией по практике и оценки ответов на вопросы зачета.

Неудовлетворительные результаты промежуточной аттестации по практике или непрохождение промежуточной аттестации по практике при отсутствии уважительных причин признаются академической задолженностью.

### **7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения практики**

№ п/п	Разделы практики, обеспечивающие этапы формирования компетенций	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования (З, У, Н/О)	Наименование оценочного средства
1	Подготовительный	ОК-3 з; у; ОК-4 з; у; ОК-6 з; у; ОК-7 з; у; ОК-8 з; у	Наличие записей в дневнике
2	Основной: 1. Характеристика сервисного предприятия . 2. Характеристика научно-технической и нормативной	ОК-2 з; у; н/о; ПК-10 з; у; н/о  ОК-6 з; у; н/о; ПК-3 з; у; н/о	Наличие записей в дневнике, проверка содержания отчета

	документации, регламентирующей сервисную деятельность предприятия		
	3. Исследование услуг сервисного предприятия и их диверсификации	ОК-4 з; у; н/о; ПК-8 з; у; н/о; ПК-9 з; у; н/о	
	4. Анализ поведения потребителей торговых предприятий	ПК-4 з; у; н/о	
	5. Организация работы в контактной зоне с потребителем	ОК-3 з; у; н/о; ПК-11 з; у; н/о	
	6. Характеристика и оценка эффективности процессов сервиса в предприятия	ОК-1 з; у; н/о; ОК-2 з; у; н/о; ОПК-1 з; у; н/о; ОПК-3 з; у; н/о	
	7. Характеристика показателей качества сервисных услуг их оценка	ОК-2 з; у; н/о; ОПК-1 з; у; н/о; ПК-12 з; у; н/о	
	8. Выполнение индивидуального задания по практике.	ОПК-2 з; у; н/о; ПК-5 з; у; н/о	
5	Заключительный	ОК-1 з; у; н/о; ОК-3 н/о; ОК-5 н/о; ОПК-1 н/о; ПК-3 н/о; ПК-10 н/о; ПК-12 н/о	Отзыв руководителя практики от профильной организации о работе обучающегося - практиканта, вопросы к зачету, защита отчёта

## **7.2. Оценочные средства, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, в процессе прохождения практики**

### *Вопросы для зачёта*

1. Какие социально-культурные знания Вы приобрели в процессе прохождения преддипломной практики в организации?
2. Какие требования предъявляются к менеджеру в организации, где Вы проходили преддипломную практику?
3. Какие методы экономических наук Вы применяли при решении профессиональных задач, возникающих в организации, на котором Вы проходили преддипломную практику?
4. Какие правовые знания Вам пришлось использовать в своей деятельности при прохождении преддипломной практики?
5. Приходилось ли Вам при прохождении преддипломной практики использовать свои знания иностранного языка? Приведите примеры.
6. Какие у Вас возникали проблемы при вхождении в трудовой коллектив организации?
7. Какие нормативно-правовые акты Вы использовали в своей профессиональной деятельности во время прохождения преддипломной практики?

8. Правила этики профессионально поведения и технике безопасности в период прохождения практики.
9. История создания и развития предприятия.
10. Основные положения Устава предприятия.
11. Анализ соответствия сервисного предприятия обязательным нормативным требованиям.
12. Характеристика видов деятельности сервисного предприятия.
13. Охарактеризовать материально-технические, кадровые условия производства сервисных услуг.
14. Результаты экономической деятельности предприятия.
15. Характеристика научно-технической и нормативной документации, регламентирующей сервисную деятельность предприятия.
16. Рассмотреть уставные документы предприятия.
17. Охарактеризовать организационную структуру и должностные обязанности персонала.
18. Дать характеристику обязательным документам, регламентирующим отношения производителей и потребителей сервисных услуг.
19. Рассмотреть ассортиментный ряд услуг в соответствии с видами деятельности предприятия.
20. Провести классификацию услуг.
21. Охарактеризовать сегменты потребительского рынка, на которых работает предприятие по географическим, социально-демографическим, психологическим критериям.
22. Охарактеризовать модели потребительского поведения целевых групп.
23. Порядок организация работы в контактной зоне с потребителем.
24. Виды контактных зон.
25. Характеристика персонала контактных зон.
26. Организация технологического процесса обслуживания в контактных зонах.
27. Способы предотвращения конфликтов и модели разрешения конфликтных ситуаций в контактных зонах.
28. Анализ эффективности элементов сервисной деятельности.
29. Оценить соответствие условий, обеспечивающих качество сервисной деятельности (материально-технических, экономических, информационных, профессионализм работников и др.).
30. Характеристика показателей качества сервисных услуг их оценка
31. Изучить методы контроля качества сервисных услуг на предприятии.
32. Изучить методы сбора информации от потребителей о качестве сервисного обслуживания и методах работы с претензиями.
33. Выявить ключевые показатели качества с точки зрения потребителей.
34. Используя статистические данные, сделать вывод об уровне сервисного обслуживания.

### **7.3. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования. Шкала оценивания**

Шкала оценивания			
5 (отлично)	4 (хорошо)	3 (удовлетворительно)	2 (неудовлетво-

			нительно)
<b>Критерии оценки знаний</b>			
знания всесторонние и глубокие, в рамках материала основной и дополнительной литературы	знания уверенные, в рамках материала основной и дополнительной литературы	знания достаточные (освоена большая часть программы), в рамках материала основной литературы	знания поверхностные, бессистемные
<b>Критерии оценки умений</b>			
свободно и самостоятельно демонстрирует умения, предусмотренные программой	свободно и самостоятельно демонстрирует умения, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам	демонстрирует умения, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам, прибегая к помощи	не показывает необходимых умений в большей части заданий
<b>Критерии оценки навыков / опыта деятельности</b>			
свободно и самостоятельно выполняет задания, предусмотренные программой	свободно и самостоятельно выполняет задания, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам	выполняет задания, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам, прибегая к помощи	не справляется с большей частью заданий

#### **7.4. Критерии оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, в процессе прохождения практики**

Критерии оценки при защите отчета по практике:

«отлично» - заслуживает студент, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную и дополнительную литературу. Выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, выполнено индивидуальное задание, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций.

«хорошо» - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, выполнено индивидуальное задание, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объём, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций.

«удовлетворительно» - заслуживает обучающийся, обнаруживший частичные знания учебного материала, умеющий выполнять часть задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу. Имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета. В частности, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод, что, тем не менее, позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций.

«неудовлетворительно» - заслуживает обучающийся, не усвоивший значительную часть программного материала практики, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы, не выполнивший индивидуальное задание. Необходимые компетенции не сформированы.

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

### **8.1. Основная учебная литература**

1. Продажи и управление продажами [Электронный ресурс] / Джоббер Д., Ланкастер Д. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 622 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872281>
2. Дубровин, И.А. Поведение потребителей [Электронный ресурс] : учебное пособие / Дубровин И.А., - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 310 с. - ISBN 978-5!394-01475-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415239>
3. Панкратов, Ф.Г. Коммерческая деятельность [Электронный ресурс]: учебник / Панкратов Ф.Г., - 13-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2017. - 500 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/317391>

### **8.2. Дополнительная учебная литература**

4. Методы стимулирования продаж в торговле: Учебник / С.Б. Алексина, Г.Г. Иванов, В.К. Крышталева, Т.В. Панкина. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 304 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0526-5 - режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/364993>
5. Продажа товаров и услуг по методу бережливого производства [электронный ресурс] : учебное пособие / вумек д.п., джонс д. - м.:альпина публ., 2016. - 262 с. – isbn 5-238-00465-6 - режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/916259>

### **8.3. Нормативные документы**

6. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая). [федер.закон 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ с изм. от от 29.07.2017 N 217-ФЗ.]. [Электронный ресурс]. – Режим доступа:[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_76277/ea4f8d11b171f0f9ba2f1c80154a5519ac4690f0/#dst100072](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76277/ea4f8d11b171f0f9ba2f1c80154a5519ac4690f0/#dst100072)
7. Российская Федерация. Законы. О защите прав потребителей: [федер.закон № 2300-1 ФЗ от 07.02.1992 с изм. от 29.07.2018]. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>
8. Российская Федерация. Законы. О техническом регулировании [федер.закон № 184 ФЗ от 27.12.2002 с изм. от 29.07.2017] [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.
9. Правила торговли : Сборник нормативных документов (по состоянию на 2016 год). – Издательство «Норматика»: 2016. - 48 с.

### **8.4. Ресурсы сети «Интернет»**

<i>Название сайта</i>	<i>Электронный адрес</i>
Научный журнал «Сервис в России и за рубежом»	service-rusjournal.ru
Научно-практический журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»	http://spst-journal.org/
«Практика торговли» Профессиональный журнал и интернет-портал для ритейлеров и поставщиков торгового оборудования, товаров и услуг	http://www.retailmagazine.ru
ЭБС znanium.com издательства "ИНФРА-М"	http://www.znaniium.com/index.php?item=main
Электронный журнал для потребителей «Спрос»	http://spros-online.ru/

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

Для подготовки отчета по результатам прохождения практики обучающимися используются компьютеры со специализированным программным обеспечением, используемым для обработки данных и подготовки отчета и презентации:

Технология	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем
Демонстрация материалов	Microsoft PowerPoint 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010
Мультимедиа технология	Microsoft PowerPoint 2010, Microsoft Word 2010, Microsoft Excel 2010
Заполнение документации в АСУ	АСУ «Трактир»
Работа с различными видами электронных документов	Microsoft Office: Word, Excel, PowerPoint
Автоматизированное взаимодействие с обучающимися	Сеть Интернет, личный кабинет обучающегося, электронное портфолио
Справочно-правовая система «Гарант»	<a href="http://www.garant.ru">www.garant.ru</a>

## 10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Для занятий обучающихся и подготовки отчетов о прохождении преддипломной практики используются следующие аудитории:

Назначение аудиторий	Оснащение
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект специальной учебной мебели. Доска аудиторная меловая. Демонстрационное оборудование (переносное) Учебно-наглядные пособия.
Учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ)	Комплект специальной учебной мебели; Автоматизированные рабочие места; Автоматизированное рабочее место преподавателя; Доска аудиторная меловая. Мультимедийное оборудование: экран, проектор.
Помещения для самостоятельной работы	Комплект специальной учебной мебели: стол стулья Комплект специализированной мебели для размещения учебной, методической и научной литературы и нормативно-технической документации доска аудиторная меловая мониторы системный блок клавиатура мышь Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации

Практика проводится в организациях, деятельность которых соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемым в рамках ОПОП ВО.

Обучающиеся пользуются материально-технической базой организации, в которой проходят практику.

## 11. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Организация и руководство практикой осуществляется на основе Положения о практике обучающихся, осваивающих основные

профессиональные образовательные программы высшего образования в Сибирском университете потребительской кооперации от 26 июня 2017 года.

Для руководства практикой, проводимой в институте, назначается руководитель (руководители) практики из числа профессорско-преподавательского состава кафедры социально-культурного сервиса и туризма.

Для руководства практикой, проводимой в профильной организации, назначается руководитель (руководители) практики из числа профессорско-преподавательского состава кафедры социально-культурного сервиса и туризма и руководитель (руководители) практики из числа работников профильной организации (далее руководитель практики от профильной организации).

Руководитель практики от института:

составляет рабочий график (план) проведения практики;

разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;

участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;

осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ООП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис в торговле»;

оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к выпускной квалификационной работе в ходе преддипломной практики;

оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

Руководитель практики от профильной организации:

согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;

предоставляет рабочие места обучающимся;

обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда; проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

Распределение обучающихся по предприятиям – базам практик выполняют руководители практик от кафедры при содействии менеджера по практике и трудоустройству студентов института.

Направление обучающихся на практику проводится на основании приказа директора института с указанием закрепления каждого обучающегося за организацией, а также с указанием вида и сроков прохождения практики.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить практику по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям к содержанию практики.

Условием допуска обучающегося к преддипломной практике является освоение предшествующей части ООП.

## **12. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

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

Выбор мест прохождения практик для лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом состояния здоровья обучающихся и требований по доступности.



Забайкальский институт  
предпринимательства

**СИБУПК**

## Приложение 1

Частное образовательное учреждение  
высшего образования  
Центросоюза Российской Федерации

**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ**

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА  
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

### ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

Обучающемуся(ейся) \_\_ курса \_\_\_\_\_ формы обучения

направление подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) «Сервис в торговле»

ФИО обучающегося(ейся) \_\_\_\_\_

Шифр \_\_\_\_\_

Вид практики: преддипломная практика

Приказ о направлении на практику: \_\_\_\_\_

Срок прохождения практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

Срок сдачи студентом отчета на кафедре \_\_\_\_\_

I. Перечень подлежащих разработке вопросов и общее направление работы:

- 1.
- 2.
- 3.

II. Объем отчета по практике \_\_\_\_\_

Задание выдано

Руководитель практики от института \_\_\_\_\_

ФИО, ученая степень, должность

\_\_\_\_\_

(подпись)

Задание получено

Обучающийся(аяся) \_\_\_\_\_

(подпись)

Задание согласовано

Руководитель практики

от профильной организации \_\_\_\_\_

ФИО

(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

## ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ ПРОФИЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ О РАБОТЕ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ-ПРАКТИКАНТА

*ФИО обучающегося*

направления подготовки 43.03.01 Сервис  
направленность (профиль) «Сервис в торговле»  
группа \_\_\_\_\_ курс \_\_\_\_\_ форма обучения \_\_\_\_\_  
прошел(ла) преддипломную практику  
с «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
в организации \_\_\_\_\_  
наименование организации, юридический адрес, телефон

под руководством \_\_\_\_\_  
ИО Фамилия, должность руководителя практики от профильной организации

1. За время прохождения практики обучающийся продемонстрировал освоенность компетенций на уровне:

Наименование и шифр компетенций в соответствии с учебным планом	Шкала оценивания сформированности компетенции, элемента компетенции*			
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетительно
ОК-1 - способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности				
ОК-2 - способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах				
ОК-3 - способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия				
ОК-4 - способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия				
ОК-5 - способностью к самоорганизации и самообразованию				
ОК-6 - способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права				
ОК-7 - способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и				

профилактики заболеваний				
ОК-8 - готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий				
ОПК-1 - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса				
ОПК-2 - готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя				
ОПК-3 - готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя				
ПК-3 - готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности				
ПК-4 - готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов				
ПК-5 - готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса				
ПК-8 - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями				
ПК-9 - способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности				
ПК-10 - готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса				
ПК-11 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса				
ПК-12 - готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов				

\* в столбце по шкале оценивания отметить знаком «+»

2. Общая характеристика обучающегося по освоению компетенций в период прохождения практики: \_\_\_\_\_

---



---



---

Дополнительно об обучающемся сообщаем:

---

---

Рекомендуемая оценка по результатам  
практики \_\_\_\_\_

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись руководителя практики  
от профильной организации \_\_\_\_\_ / должность, И.О. Фамилия  
подпись, заверенная печатью

# Приложение 3



Частное образовательное учреждение  
высшего образования  
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА  
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

Совместный рабочий график (план)  
проведения практики в профильной организации  
на 201\_ -201\_ учебный год

Вид практики: преддипломная

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_  
(наименование организации (предприятия))

Сроки прохождения практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

направление подготовки *43.03.01 Сервис*

направленность (профиль) «Сервис в торговле»

ФИО обучающегося

Обучающийся(щаяся) \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ формы обучения

Дата	Наименование разделов (этапов) практики	Виды работ, в решении которых обучающийся принимает участие в процессе практики
1	2	3
1	Подготовительный раздел: определение целей, задач, организационных форм преддипломной практики	Обсуждение целей, задач практики с руководителем практики. Проведение инструктажа по технике безопасности (во время организационного собрания). Обсуждение календарного плана практики с руководителем

2	Основной раздел: сбор, обработка и анализ информации о деятельности сервисного предприятия	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Характеристика сервисного предприятия</li> <li>2. Характеристика научно-технической и нормативной документации, регламентирующей сервисную деятельность предприятия</li> <li>3. Исследование услуг сервисного предприятия и их диверсификации</li> <li>4. Анализ поведения потребителей торговых предприятий</li> <li>5. Организация работы в контактной зоне с потребителем</li> <li>6. Характеристика и оценка эффективности процессов сервиса в предприятия</li> <li>7. Характеристика показателей качества сервисных услуг их оценка</li> <li>8. Выполнение индивидуального задания по практике.</li> </ol>
3	Заключительный раздел: описание, обобщение, подготовка информации для практической части	<p>Подготовка и оформление отчета по практике: описание выполненного исследования и полученных результатов в соответствии с требованиями.</p> <p>Разработка рекомендаций по совершенствованию</p>

Руководитель практики  
от института

\_\_\_\_\_

ученая степень, должность

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

И.О. Фамилия

Руководитель практики  
от профильной организации

\_\_\_\_\_

подпись, заверенная печатью

\_\_\_\_\_

И.О. Фамилия, должность

Дата согласования «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



Забайкальский институт  
предпринимательства

**СИБУПК**

Приложение 4  
Частное образовательное учреждение  
высшего образования  
Центросоюза Российской Федерации

СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

**ОТЧЕТ О ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ:**

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(наименование организации (предприятия))*

Обучающийся \_\_\_\_\_ курса

\_\_\_\_\_  
*(Фамилия И.О.)*

\_\_\_\_\_  
*(группа, шифр)*

Руководитель практики \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(должность, ученое звание, ученая степень)*

\_\_\_\_\_  
*(Фамилия И.О.)*

Оценка после защиты \_\_\_\_\_

Дата защиты \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Подпись И.О. Фамилия  
руководителя*

Чита  
20\_\_\_\_