

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 21.09.2023 15:25:56  
Уникальный программный ключ:  
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина  
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт Экономики и менеджмента  
Кафедра Коммерции и сервиса

---

---

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### Сервисная практика

---

|   |   |
|---|---|
| Уровень образования   | бакалавриат                                       |
| Направление подготовки  | 43.03.01 Сервис                                   |
| Профиль   | Управление сервис-процессами в сфере обслуживания |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года  |
| Форма обучения  | очная   |

Оценочные материалы Производственной практики Сервисной практики основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 4 от 24.01.2023 г.

Составитель оценочных материалов производственной практики:

доцент Политова Р.В.

Заведующий кафедрой Мишаков В.Ю.

## 1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

### 1.1. Вид практики

производственная

### 1.2. Тип практики

сервисная практика

### 1.3. Способы проведения практики

выездная

### 1.4. Сроки, форма проведения и продолжительность практики

| семестр | форма проведения практики           | продолжительность практики |
|---------|-------------------------------------|----------------------------|
| шестой  | непрерывно (выделяется один период) | 4 недели                   |

### 1.5. Место проведения практики

- в профильных организациях, деятельность которых соответствует профилю образовательной программы в соответствии с договорами о практической подготовке;
- в структурном подразделении университета, предназначенном для проведения практической подготовки

При необходимости рабочая программа практики может быть адаптирована для условий проведения практики в дистанционном формате.

### 1.6. Форма промежуточной аттестации

зачёт с оценкой

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов место прохождения практики учитывает особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности, состояние здоровья и требования по доступности. При необходимости для прохождения практики создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом выполняемых обучающимся-инвалидом или обучающимся с ОВЗ трудовых функций, вида профессиональной деятельности и характера труда.

### 1.7. Место практики в структуре ОПОП

Производственная практика. Сервисная практика относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Во время прохождения практики используются результаты обучения, полученные в ходе изучения предшествующих дисциплин и прохождения предшествующих практик:

- Современные технологии в сервисной деятельности;
- Учебная практика. Сервисная практика.

Данная практика закрепляет и развивает практико-ориентированные результаты обучения дисциплин, освоенных студентом на предшествующем ей периоде, в соответствии с определенными ниже компетенциями. В дальнейшем, полученный на практике опыт профессиональной деятельности, применяется при прохождении последующих практик и выполнении выпускной квалификационной работы.

## 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

### 2.1. Цели производственной практики:

- закрепление теоретических знаний, полученных во время аудиторных занятий, приобретение профессиональных умений и навыков при непосредственном участии обучающегося в деятельности предприятия или организации;
- приобретение практических навыков в будущей профессиональной деятельности;
- развитие и накопление специальных навыков, изучение параметров бизнес-процессов и решение отдельных задач по месту прохождения практики
- освоение приемов, методов и способов выявления, наблюдения, измерения и контроля параметров сервисных процессов в соответствии с профилем подготовки;

### 1.2 Задачи производственной практики:

- оценка уровня освоения профессиональных компетенций, предусмотренных рабочей программой практики;
- обеспечение текущего и промежуточного контроля успеваемости;
- соответствие планируемых результатов обучения задачам будущей профессиональной деятельности через совершенствование традиционных и внедрение инновационных методов обучения в образовательный процесс.

## 3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ИНДИКАТОРЫ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРАКТИКЕ И ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

| Код и наименование компетенции   | Код и наименование индикатора достижения компетенции   | Планируемые результаты обучения при прохождении практики   |
|--|--|--|
| ПК-1<br>Способен к участию в маркетинговой деятельности в сфере предоставления услуг   | ИД-ПК-1.1<br>Осуществление маркетинговых исследований рынка, потребителей конкурентов (сбор и анализ информации о ценах на товары, работы, услуги) в сфере сервиса | – разбирается в основах описания последовательности описания сервис-процессов;<br>– анализирует информацию, осуществляет выбор и подбирает методы для решения сервисных задач;<br>– осуществляет организацию сервисной деятельности предприятия сферы обслуживания;              |
|  | ИД-ПК-1.2<br>Обобщение полученной информации, статистическая обработка   | – анализирует и систематизирует результаты деятельности предприятия и сравнение их с целями и задачами предприятия   |
| ПК-2<br>Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнёрами, организациями | ИД-ПК-2.3<br>Применение теоретических положений организации производства и учёт их особенностей в зависимости от характеристик бизнеса и его особенностей          | – разбирается в основах организации сервисной деятельности предприятий;<br>– определяет и формулирует задачи сервисной деятельности на предприятии с учетом требований заказчика;<br>– знает особенности деятельности организации, анализирует данные, содержащиеся в документах |

#### 4. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ПРАКТИКИ ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ

Общая трудоёмкость Производственной практики Сервисной практики составляет:

|                         |   |      |     |      |
|-------------------------|---|------|-----|------|
| по очной форме обучения | 6 | з.е. | 216 | час. |
|-------------------------|---|------|-----|------|

4.1. Структура практики для обучающихся по видам занятий: (очная форма обучения)

| Структура и объем практики   |            |   |  |  |  |
|--|------------|---|--|--|--|
|  | всего, час | Аудиторная, внеаудиторная и иная контактная работа, час |  | практическая подготовка: самостоятельная работа обучающегося | формы текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации |
|  |            | практическая подготовка: лекции, час                    | практическая подготовка: практические занятия, час |  |  |
| 6 семестр  |            |   |  |  |  |
| 1. Изучение характеристик деятельности предприятия сферы сервиса:  |            |   |  |  | Форма текущего контроля: собеседование                         |
| 1.1 Изучение вида экономической деятельности предприятия по Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности (ОКВЭД последней редакции) с приведением найденного кода и его наименования            | 18         |   |  | 18   |  |
| 1.2 Изучение и описание краткой истории возникновения и деятельности организации   | 18         |   |  | 18   |  |
| 1.3 технико-экономические показатели работы организации за предыдущий год или по форме 2, краткий анализ   | 18         |   |  | 18   |  |
| 1.4 количество оказываемых услуг и тарифы по ним (привести в таблице и описать после таблицы несколько наибольших и наименьших данных из таблицы, определить структуру услуг организации, провести краткий анализ) | 18         |   |  | 18   |  |
| 1.5 наименование и краткое описание часто оказываемых услуг данной организации   | 18         |   |  | 18   |  |

|  |     |  |  |     |   |
|--|-----|--|--|-----|---|
| 1.6 программы выявления/нахождения новых потребностей клиентов организации сферы услуг, имеющиеся в организации                  | 18  |  |  | 18  |   |
| 1.7 программы привлечения новых клиентов организации   | 18  |  |  | 18  |   |
| 1.8 программы лояльности клиентов, используемые в организации  | 18  |  |  | 18  |   |
| 1.9 программы поощрения/наказания сотрудников за качественное/некачественное оказание услуг                                      | 18  |  |  | 18  |   |
| 2. Опишите основной бизнес-процесс организации сервиса: при отсутствии или наличии бизнес-процессов, разработанных в организации |     |  |  |     |   |
| 2.1 выбор основного бизнес-процесс организации сервиса как наиболее часто оказываемую услугу                                     | 18  |  |  | 18  |   |
| 2.2 выявление и описание границ выбранного основного бизнес-процесса   | 18  |  |  | 18  |   |
| 2.3 создание текстового описания последовательности выполнения операций основного бизнес-процесса                                | 18  |  |  | 18  |   |
| Итого  | 216 |  |  | 216 |   |
| зачет с оценкой  |     |  |  |     | Форма промежуточного контроля: Защита отчёта о практике |

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ПРАКТИКИ

| Наименование этапов практики    | Трудоёмкость, час | Содержание практической работы, включая аудиторную, внеаудиторную и иную контактную работу, а также самостоятельную работу обучающегося | Формы текущего контроля успеваемости   |
|---------------------------------|-------------------|---|--|
| <b>Шестой семестр</b>           |                   |   |  |
| Организационный/ознакомительный | 18                | – организационное собрание для разъяснения целей, задач, содержания и порядка прохождения практики                                      | задания на практику: учёт посещаемости, вопросы по содержанию заданий, связанных с |

|                |     |   |  |
|----------------|-----|---|--|
|                |     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– определение исходных данных, цели и методов выполнения задания;</li> <li>– формулировка и распределение задач для формирования индивидуальных заданий;</li> <li>– составление плана-графика практики;</li> <li>– ознакомление с правилами внутреннего распорядка профильной организации;</li> <li>– согласование индивидуального задания по прохождению практики;</li> <li>– разработка и утверждение индивидуальной программы практики и графика выполнения исследования</li> </ul>                         | изучением деятельности предприятия в сфере сервиса,  |
| Основной       | 180 | <p>Практическая работа (работа по месту практики):</p> <p>1. Выполнение типового практического задания<br/> общая характеристика предприятия (организации, учреждения);<br/> особенности организационно-управленческой деятельности организации;<br/> этические аспекты деятельности предприятия (организации, учреждения);</p> <p>2. Ведение дневника практики.</p>  | <p>собеседование по этапам прохождения практики с определением качества фактически выполненных частей индивидуального задания на практику:<br/> наблюдение за выполнением практических работ, проверка выполненного раздела программы практики,<br/> экспертная оценка выполнения практических заданий,<br/> проверка дневника практики,<br/> контрольные посещения мест проведения практики, анализ промежуточных результатов практической работы</p> |
| Заключительный | 18  | <p>обобщение результатов индивидуальной работы на практике;<br/> проверка полноты и правильности выполнения общего задания, составление отчетов по практике на основе аналитических материалов и практических результатов по итогам практики;<br/> оформление дневника практики.<br/> написание отчета по практике на основе аналитических материалов по результатам исследования;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– публичная защита отчета по практике на групповом практическом занятии/защита отчета по практике на зачете.</li> </ul> | <p>собеседование по этапам прохождения практики с определением качества фактически выполненных частей индивидуального задания на практику:<br/> представление обучающимся:<br/> практического и документального материала в соответствии с индивидуальным заданием по практику,<br/> дневника практики,<br/> отчета по практике.</p>   |

## 6. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Индивидуальное задание обучающегося на практику составляется руководителем практики и включает в себя типовые задания и частные задания для каждого обучающегося, отражающие специфику деятельности профильной организации.

### 6.1. Типовые задания на практику

В процессе Производственной практики Сервисной практики обучающиеся непосредственно участвуют в работе предприятий сферы сервиса (обслуживания).

Каждый обучающийся за период практики выполняет следующие задания:

1. Приведите характеристику деятельности предприятия сферы сервиса:
  1. вид экономической деятельности предприятия по Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности (ОКВЭД последней редакции) с приведением найденного кода и его наименования (можно привести несколько);
  2. краткая история возникновения и деятельности организации;
  3. технико-экономические показатели работы организации за предыдущий год (можно по форме 2), **обязательно** привести краткий анализ;
  4. количество оказываемых услуг и тарифы по ним (привести в таблице и описать после таблицы несколько наибольших и наименьших данных из таблицы, определить структуру услуг организации, провести краткий анализ);
  5. наименование и краткое описание часто оказываемых услуг данной организации;
  6. программы выявления/нахождения новых потребностей клиентов организации сферы услуг, имеющиеся в организации
  7. программы привлечения новых клиентов организации;
  8. программы лояльности клиентов, используемые в организации;
  9. программы поощрения/наказания сотрудников за качественное/некачественное оказание услуг.
2. Разместите до дня окончания практики включительно
  1. Отчёт о практике с Титульным листом, Содержанием, Введением, Разделами и параграфами по перечисленным вопросам, Списком использованных источников и литературы в документе Word
  2. Дневник о прохождении практики полностью набранный в документе Word с дополнительными страницами после каждой страницы с подписями (2 и 3 страницы), и подписями с печатями (1 и 4 страницы) со скринами этих страниц

### 6.2. Частные индивидуальные задания на практику

Содержательная часть частного индивидуального задания на практику для каждого обучающегося составляется руководителем практики от организации сервиса в зависимости от функциональных особенностей деятельности принимающей организации.

Опишите основной бизнес-процесс организации сервиса:

при отсутствии или наличии бизнес-процессов, разработанных в организации

1. выберите один основной бизнес-процесс организации сервиса как наиболее часто оказываемую услугу;
2. выявите границы выбранного основного бизнес-процесса, опишите их;
3. создайте текстовое описание последовательности выполнения операций основного бизнес-процесса.

Обучающийся вправе участвовать в формировании списка своих задач, учитывая особенности осуществляемой им при этом научной деятельности или для повышения эффективности подготовки курсовой работы и выпускной квалификационной работы.

## 7. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ, КРИТЕРИИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

### 7.1. Соотнесение планируемых результатов практики с уровнями сформированности компетенций

| Уровни сформированности компетенций | Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации | Оценка в пяти-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации | Показатели уровней сформированности универсальной(-ых) компетенции(-й)   | Показатели уровней сформированности общепрофессиональной (-ых) компетенции(-й) | Показатели уровней сформированности профессиональных компетенций |
|-------------------------------------|---|--|--|--|--|
| высокий                             | –   | зачтено (отлично)  | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализирует информацию, осуществляет выбор и подбирает методы для решения сервисных задач в полном объеме;</li> <li>– анализирует и систематизирует результаты деятельности предприятия и сравнение их с целями и задачами предприятия в достаточном объеме;</li> <li>– разбирается полностью в основах организации сервисной деятельности предприятий;</li> <li>– определяет и формулирует задачи сервисной деятельности на предприятии с учетом требований заказчика в достаточном объеме;</li> <li>– знает полностью особенности деятельности организации, анализирует данные, содержащиеся в документах</li> <li>– полностью разбирается в основах описания последовательности описания сервис-процессов</li> </ul> |  |  |
| повышенный                          | –   | зачтено (хорошо)   | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализирует информацию, осуществляет выбор и подбирает методы для решения сервисных задач в необходимом объеме;</li> <li>– анализирует и систематизирует результаты деятельности предприятия и сравнение их с целями и задачами предприятия в необходимом объеме;</li> <li>– разбирается в достаточном объеме в основах организации сервисной деятельности предприятий;</li> <li>– определяет и формулирует задачи сервисной деятельности на предприятии с учетом требований заказчика в необходимом объеме;</li> <li>– знает основные особенности деятельности организации, анализирует данные, содержащиеся в документах</li> </ul>   |  |  |

|         |   |                                    |  |
|---------|---|------------------------------------|--|
|         |   |                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– в достаточном объёме разбирается в основах описания последовательности описания сервис-процессов</li> </ul>   |
| базовый | – | зачтено (удовлетворительно)        | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализирует информацию, осуществляет выбор и подбирает методы для решения сервисных задач в ограниченном объёме;</li> <li>– анализирует и систематизирует результаты деятельности предприятия и сравнение их с целями и задачами предприятия в ограниченном объёме;</li> <li>– разбирается в ограниченном объёме в основах организации сервисной деятельности предприятий;</li> <li>– определяет и формулирует задачи сервисной деятельности на предприятии с учетом требований заказчика в ограниченном объёме;</li> <li>– знает некоторые особенности деятельности организации, анализирует данные, содержащиеся в документах</li> <li>– в ограниченном объёме разбирается в основах описания последовательности описания сервис-процессов</li> </ul> |
| низкий  | – | неудовлетворительно/<br>не зачтено | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализирует информацию, осуществляет выбор и подбирает методы для решения сервисных задач фрагментарно;</li> <li>– анализирует и систематизирует результаты деятельности предприятия и сравнение их с целями и задачами предприятия с ошибками;</li> <li>– разбирается слабо в основах организации сервисной деятельности предприятий;</li> <li>– определяет и формулирует задачи сервисной деятельности на предприятии с учетом требований заказчика в фрагментарно;</li> <li>– знает фрагментарно особенности деятельности организации, анализирует данные, содержащиеся в документах</li> <li>– испытывает серьёзные затруднения в основах описания последовательности описания сервис-процессов</li> </ul>  |

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Проверка достижения результатов обучения по практике осуществляется в рамках текущей и промежуточной аттестации.

### 8.1. Текущий контроль успеваемости по практике

При проведении текущего контроля по практике проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы *с применением оценочных средств*:

- *собеседование*;

#### **Собеседование по этапам прохождения практики:**

| Наименование этапов практики        | Вопросы по содержанию практической работы  |
|-------------------------------------|--|
| Организационный/<br>ознакомительный | –  |
| Основной                            | <p>Вопросы к собеседованию по этапам типового задания:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. вид экономической деятельности предприятия по Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности с приведением найденного кода и его наименования<ol style="list-style-type: none"><li>1.1 основной вид экономической деятельности предприятия</li><li>1.2 дополнительные виды экономической деятельности предприятия с уменьшением их частоты</li></ol></li><li>2. краткая история возникновения и деятельности организации<ol style="list-style-type: none"><li>2.1 краткая история возникновения сервисной организации</li><li>2.2 краткая история деятельности организации</li></ol></li><li>3. технико-экономические показатели (ТЭП) работы организации за 2 года, обязательно привести краткий анализ<ol style="list-style-type: none"><li>3.1 основные ТЭП сервисной организации</li><li>3.2 изменение ТЭП сервисной организации</li></ol></li><li>4. количество оказываемых услуг и тарифы по ним (4.1 структура услуг и их тарифы на оказание услуг<br/>4.2 анализ тарифов на оказание услуг</li><li>5. наименование и краткое описание часто оказываемых услуг данной организации<ol style="list-style-type: none"><li>5.1 наименование часто оказываемых услуг с анализом их доли в общем количестве</li><li>5.2 краткое описание наиболее часто оказываемых услуг данной организации</li></ol></li></ol> |
| Заключительный                      | <p>Защита отчета о практике.<br/>Перечень вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Приведите и опишите вид экономической деятельности предприятия по Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности;</li><li>2. Опишите краткую историю возникновения и деятельности организации;</li><li>3. Приведите результаты краткого анализа технико-экономических показателей работы организации за 2 предыдущих года;</li></ol>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>4. Перечислите наименование и количество оказываемых услуг с тарифами по ним;</p> <p>5. Перечислите наименование и краткое описание часто оказываемых услуг данной организации;</p> <p>Вопросы к защите по отклонениям от требований</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. основной бизнес-процесс организации сервиса как наиболее часто оказываемую услугу;</li> <li>2. границы выбранного основного бизнес-процесса;</li> <li>3. текстовое описание последовательности выполнения операций основного бизнес-процесса</li> </ol> |
|--|---|

## 8.2. Критерии оценивания текущего контроля выполнения заданий практики

| Виды работ   | 100-балльная шкала | пятибалльная система |
|--|--------------------|----------------------|
| Выполнение типовых заданий индивидуального плана работы, отраженных в дневнике практики; | –                  | 2 - 5                |
| Выполнение индивидуальных заданий плана работы, отраженных в дневнике практики;          | –                  | 2 - 5                |
| Подготовка отчетной документации по практике:<br>– дневник практики,                     | –                  | –                    |
| – заключение руководителя практики от профильной организации/предприятия                 | –                  | –                    |
| – отчет о прохождении практики   | –                  | –                    |
| <b>Итого</b>   | –                  | 2 - 5                |

## 8.3. Промежуточная аттестация успеваемости по практике

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой.

Оценка определяется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости, и оценки на зачете (защита отчета по практике).

Формами отчетности по итогам практики являются:

- дневник практики, (заполняется обучающимся и содержит ежедневные записи о проделанной работе);
- заключение руководителя практики от профильной организации/предприятия;
- письменный отчет о практике.

## 8.4. Критерии оценки промежуточной аттестации практики

| Форма промежуточной аттестации | Критерии оценивания   | Шкалы оценивания     |                      |
|--------------------------------|---|----------------------|----------------------|
|                                |   | 100-балльная система | Пятибалльная система |
| Собеседование                  | Содержание разделов отчета о производственной практике точно соответствует требуемой структуре отчета, имеет четкое построение, логическую последовательность изложения материала, доказательность выводов и обоснованность рекомендаций.<br>Обучающийся: | –                    | зачтено (отлично)    |

| Форма промежуточной аттестации   | Критерии оценивания   | Шкалы оценивания     |                             |
|----------------------------------|---|----------------------|-----------------------------|
| Наименование оценочного средства |   | 100-балльная система | Пяти-балльная система       |
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– при собеседовании демонстрирует отличные результаты, аргументировано и в логической последовательности излагает материал, использует точные краткие формулировки;</li> <li>– квалифицированно использует теоретические положения при анализе сервисной деятельности предприятия, показывает знание сервисного процесса, «узких» мест и проблем в функционировании предприятия</li> <li>– ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики</li> <li>– дневник практики отражает ясную последовательность выполненных работ, содержит выводы и анализ практической деятельности</li> </ul>  |                      |                             |
|                                  | <p>Отчет о прохождении производственной практики, а также дневник практики оформлен в соответствии с требованиями программы практики, содержание разделов отчета о сервисной практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако имеет отдельные отклонения и неточности в построении, логической последовательности изложения материала, выводов и рекомендаций.</p> <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– при собеседовании демонстрирует твердые знания программного материала, грамотно и излагает его по существу практики, не допускает существенных неточностей в ответах, правильно применяет теоретические положения при анализе практических ситуаций;</li> <li>– хорошо знает производственный процесс и функционирование предприятия в целом</li> <li>– ответ содержит несколько фактических ошибок, иллюстрируется примерами</li> <li>– дневник практики заполнен практически полностью, проведен основной анализ практической работы</li> </ul> | –                    | зачтено (хорошо)            |
|                                  | <p>Отчет о прохождении производственной практики, а также дневник практики оформлен, с нарушениями к требованиям, содержание разделов отчета о производственной практик, в основном, соответствует требуемой структуре отчета, однако нарушена логическая последовательность изложения материала, выводы и рекомендации некорректны.</p> <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– при собеседовании демонстрирует удовлетворительные знания программного материала, допускает существенные неточности в ответах, затрудняется при анализе практических ситуаций;</li> </ul>   | –                    | зачтено (удовлетворительно) |

| Форма промежуточной аттестации   | Критерии оценивания  | Шкалы оценивания     |                                    |
|----------------------------------|--|----------------------|------------------------------------|
| Наименование оценочного средства |  | 100-балльная система | Пяти-балльная система              |
|                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– удовлетворительно знает сервисный процесс и функционирование предприятия в целом</li> <li>– ответ содержит несколько грубых и фактических ошибок.</li> <li>– дневник практики заполнен не полностью, анализ практической работы представлен эпизодически.</li> </ul>  |                      |                                    |
|                                  | <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– не выполнил или выполнил не полностью программу практики;</li> <li>– не показал достаточный уровень знаний и умений применения методов и приемов исследовательской и аналитической работы;</li> <li>– оформление отчета по практике не соответствует требованиям</li> <li>– при собеседовании не ответил на заданные вопросы или допустил грубые ошибки.</li> <li>– дневник практики не заполнен или заполнен частично</li> </ul> | –                    | неудовлетворительно/<br>не зачтено |

## 9. СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка по практике выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

### 9.1. Система оценивания

| Форма контроля                                       | 100-балльная система | пятибалльная система   |
|--|----------------------|--|
| Текущий контроль                                     | –                    | 2 - 5  |
| Промежуточная аттестация (защита отчета по практике) | –                    | зачтено (отлично)<br>зачтено (хорошо)<br>зачтено (удовлетворительно)<br>не зачтено (неудовлетворительно) |
| <b>Итого за семестр</b>                              | –                    |  |

## 10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Практика для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) организуется и проводится на основе индивидуального личностно-ориентированного подхода.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ могут проходить практику как совместно с другими обучающимися (в учебной группе), так и индивидуально (по личному заявлению).

Обучающиеся данной категории могут проходить практику в профильных организациях (на предприятиях, в учреждениях), определенных для учебной группы, в которой они обучаются, если это не создает им трудностей в прохождении практики и освоении программы практики.

При наличии необходимых условий для освоения программы практики и выполнения индивидуального задания (или возможности создания таких условий) практика обучающихся данной категории может проводиться в структурных подразделениях университета.

При определении места практики для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ особое внимание уделяется безопасности труда и оснащению (оборудованию) рабочего места. Рабочие места, предоставляемые предприятием (организацией, учреждением), должны (по возможности) обеспечивать беспрепятственное нахождение указанным лицом на своем рабочем месте для выполнения трудовых функций.

При необходимости рабочая программа практики может быть адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Индивидуальные задания формируются руководителем практики от университета с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья каждого конкретного обучающегося данной категории и должны соответствовать требованиям выполнимости и посильности.

Объем, темп, формы работы устанавливаются индивидуально для каждого обучающегося данной категории. В зависимости от нозологии максимально снижаются противопоказанные (зрительные, звуковые, мышечные и др.) нагрузки.

Применяются методы, учитывающие динамику и уровень работоспособности обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ.

Осуществляется комплексное сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ во время прохождения практики, которое включает в себя учебно-методическую и психолого-педагогическую помощь и контроль со стороны руководителей практики от университета и от предприятия (организации, учреждения), корректирование (при необходимости) индивидуального задания и программы практики.

Учебно-методические материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов.

При необходимости, обучающемуся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа и (или) защиты отчета.

## 11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Материально-техническое оснащение практики обеспечивается профильной организацией в соответствии с заключенными договорами о практической подготовке.

Материально-техническое обеспечение практики соответствует требованиям ФГОС и включает в себя: *лаборатории, специально оборудованные кабинеты, измерительные и вычислительные комплексы*, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

| <i>119071, г. Москва, Малый Калужский переулок, дом 1, строение 1</i>  |   |
|--|---|
| <b>№ и наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, помещений, предназначенных для практической подготовки</b> | <b>Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, помещений, предназначенных для практической подготовки</b>  |
| Аудитория №1325:<br>- компьютерный класс для самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской                 | Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным |

|  |   |
|--|---|
|  | библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации                                     |
| Помещения для самостоятельной работы обучающихся | Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся   |
| читальный зал библиотеки:                        | <ul style="list-style-type: none"><li>– компьютерная техника;</li><li>– подключение к сети «Интернет»</li></ul> |

## 12. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

| № п/п   | Автор(ы)      | Наименование издания   | Вид издания (учебник, УП, МП и др.) | Издательство   | Год издания | Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса (заполняется для изданий в электронном виде)                       | Количество экземпляров в библиотеке Университета |
|---|---------------|--|-------------------------------------|--|-------------|---|--|
| <b>10.1 Основная литература, в том числе электронные издания</b>  |               |  |                                     |  |             |   |  |
| 1   | Елиферов В.Г. | Бизнес-процессы: регламентация и управление  | Учебник                             | М.: ИНФРА-М  | 2022        | <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=393846">https://znanium.com/catalog/document?id=393846</a> | –  |
| 2   | Репин В.В.    | Бизнес по правилам: регламенты должны работать                                     | Практическое пособие                | М.: ИНФРА-М  | 2022        | <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=390197">https://znanium.com/catalog/document?id=390197</a> | –  |
| <b>10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания</b>  |               |  |                                     |  |             |   |  |
| 1   | Ротер М.      | Учитесь видеть бизнес-процессы. Практика построения карт потоков создания ценности | Учебное пособие                     | М.: Альпина Паблишер   | 2017        | <a href="https://znanium.com/catalog/document?id=21345">https://znanium.com/catalog/document?id=21345</a>   | –  |
| 2   | Политова Р.В. | Управление бизнес-процессами предприятий сферы услуг в схемах                      | Учебное пособие                     | М.: РГУ им. А.Н. Косыгина  | 2018        | –   | 5  |
| <b>10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)</b> |               |  |                                     |  |             |   |  |
| 1   | Ордынец А.А.  | Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся        | Методические рекомендации           | Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 12 от 08.06.21 | 2021        | –   | 20 на кафедре                                    |

### 13. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

13.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

| № пп | Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы  |
|------|---|
| 1.   | «Znaniium.com» научно-издательского центра «Инфра-М»<br><a href="http://znaniium.com/">http://znaniium.com/</a>   |
| 2.   | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znaniium.com»<br><a href="http://znaniium.com/">http://znaniium.com/</a>  |
| 3.   | ЭБС ЮРАЙТ» <a href="http://www.biblio-online.ru">www.biblio-online.ru</a>   |
| 4.   | ООО «ИВИС» <a href="http://dlib.eastview.com/">http://dlib.eastview.com/</a>  |
| 5.   | Справочная правовая система «Консультант Плюс» <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>  |
| № пп | Профессиональные базы данных, информационные справочные системы   |
| 1.   | <a href="http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/databases/">http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/databases/</a> - базы данных на Едином Интернет-портале Росстата |
| 2.   | <a href="http://elibrary.ru/defaultx.asp">http://elibrary.ru/defaultx.asp</a> – крупнейший российский информационный портал электронных журналов и баз данных по всем отраслям наук   |
| 3.   | <a href="http://www.garant.ru/">http://www.garant.ru/</a> – Справочно-правовая система (СПС) «Гарант», комплексная правовая поддержка пользователей по законодательству Российской Федерации                                    |

#### 13.2. Перечень программного обеспечения

Перечень используемого программного обеспечения с реквизитами подтверждающих документов составляется в соответствии с Приложением № 2 к ОПОП ВО.

| №п/п | Программное обеспечение        | Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое |
|------|--------------------------------|--|
|      | Windows 10 Pro, MS Office 2019 | контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019                           |

**ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

В оценочные средства производственной практики внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

| № пп | год обновления оценочных средств | номер протокола и дата заседания кафедры |
|------|----------------------------------|--|
|      |                                  |  |
|      |                                  |  |
|      |                                  |  |
|      |                                  |  |
|      |                                  |  |