



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТЕХНОЛОГИЙ И УПРАВЛЕНИЯ ИМЕНИ К.Г.РАЗУМОВСКОГО (ПЕРВЫЙ КАЗАЧИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ)»  
(ФГБОУ ВО «МГУТУ ИМ. К.Г.РАЗУМОВСКОГО (ПКУ)»)**

**Институт Социально-гуманитарных технологий**

**Кафедра Педагогика и психология профессионального образования**

«УТВЕРЖДАЮ»  
Заведующий кафедрой, д. п. н.,  
профессор  
Шишов С.Е.  
«20» февраля 2018 г.

### **ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

**Вид практики** Преддипломная практика

**Способ проведения практики** Выездная, стационарная

**Форма проведения практики** Дискретная

**Направление подготовки** 43.03.01 «Сервис»

**Тип образовательной программы** Прикладной бакалавриат

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

**Квалификация выпускника** - Бакалавр

**Форма обучения** Очная

Москва 2018г.

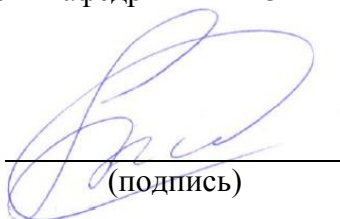
Программа преддипломной **практики** разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **43.03.01 «Сервис» (уровень бакалавра)**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.10.2015г №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

Программа **Преддипломной практики** разработана рабочей группой в составе:

Скараманга В.П., д. эк. н. профессор;

Складнева В.В. к.п.н., доцент кафедры ПиППО

Руководитель основной профессиональной образовательной программы



(подпись)

д. эк. н., профессор кафедры ПиППО Скараманга В.П.

Программа преддипломной практики рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

ПАО «Газпром»  
ООО «Газпром питание»



М.п.

Заместитель генерального директора, кандидат экономических наук

/Ю.А. Хвостенко /

ПАО «РусГидро»  
ООО «СервисНедвижимость РусГидро»



М.п.

Г.М. Иванов

## Оглавление

1. Тип преддипломной практики.....	4
2. Цели преддипломной практики .....	4
3. Задачи преддипломной практики.....	4
4. Место преддипломной практики в структуре ОПОП ВО .....	4
5. Способ и формы проведения преддипломной практики .....	4
6. Место и время проведения преддипломной практики. ....	4
7. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения преддипломной практики .....	5
8. Структура и содержание преддипломной практики .....	7
9. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на преддипломной практике .....	8
10. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на преддипломной практике.....	8
11. Форма промежуточной аттестации (по итогам Преддипломной практики) .....	8
12. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по практике .....	9
Критерии оценивания качества выполнения практических заданий по преддипломной практике.....	16
13. Учебно-методическое и информационное обеспечение Преддипломной практики .....	17
14. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.....	17
15. Средства адаптации образовательного процесса при прохождении практики к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).....	17
16. Лист регистрации изменений .....	18

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Способ проведения практики: стационарная; выездная.

Формы проведения практики: дискретная.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 8. Структура и содержание преддипломной практики

Общая трудоемкость преддипломной практики составляет 12 зачетных единиц 432 часа.

№	Раздел (этап) практики	Форма контроля
1.	Подготовительный этап: Установочная встреча на предприятии, постановка задачи руководителем практики от предприятия, ознакомление с порядком проведения практики, мерами безопасности, с документами отчетности. - составление рабочего графика (плана) проведения практики; - выдача индивидуальных заданий для обучающихся, выполняемых в период практики; - выдача направлений на прохождение преддипломной практики каждому обучающемуся.	Собеседование
2.	Основной этап: - своевременное прибытие к месту прохождения практики; - выполнение индивидуальных заданий, предусмотренных программой практики; - соблюдение правил внутреннего трудового распорядка ведомства (организации); - ежедневное заполнение дневника, с указанием выполняемых поручений, заданий и т.п.; - выполнение указаний, относящихся к практике	Отчет, дневник практики

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

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

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

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

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

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

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

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

Оценка за преддипломную практику складывается из:

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

Критериями оценки являются:

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

Учебно-методическое и информационное обеспечение практики включает:

*Нормативные документы:*

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

*Литература:*

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

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

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

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

- выполняют индивидуальные задания, предусмотренные программами практики;
- соблюдают правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

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

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

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

(при наличии факта зачисления обучающихся с конкретной нозологией)

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

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

#### 16. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
	Утверждена и введена в действие решением кафедры Психология и педагогика профессионального образования на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис Организация сервисного обслуживания в сфере питания гостинично-ресторанных цепей (бакалавр), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20.10.2015 г. № 1169	Протокол заседания Ученого совета  № 7  от «22» декабря 2015 года	
	Актуализирована решением Ученого совета МГУТУ им.К.Г. Разумовского с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета  № 16	—·—·—

		от «28» июня 2016 года	
	Актуализирована решением Ученого совета МГУТУ им.К.Г. Разумовского с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета № 11 от «04» июля 2017 года	—:—:—
	Актуализирована решением Ученого совета МГУТУ им.К.Г. Разумовского с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета № 10 от «20» июня 2018 года	—:—:—