



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Иркутский государственный университет»**  
**(ФГБОУ ВО «ИГУ»)**  
Факультет (институт) бизнес-коммуникаций и информатики  
Кафедра сервиса и сервисных технологий

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**По Б2.О.01 (Пд) Преддипломная**

код и наименование практики

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

*Код наименование направления подготовки*

направленность (профиль) Организационно-управленческая деятельность и технологии продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанного сервиса

Иркутск, 2023

Одобен


УМК факультета  
бизнес-коммуникаций и информатики

Протокол № 7 от «15» марта 2023 г.

Председатель  В.К. Карнаухова

Разработан в соответствии с требованиями ФГОС ВО понаправлению подготовки 43.03. Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514, зарегистрированный в Минюсте России «29» июня 2017 г. № 47236;

с учетом требований. Профессионального стандарта «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса» (Приказ Министерства труда и социальной защиты от 31.10.2014 № 864н, зарегистрирован в Минюсте России 24.11.2014 № 34867), «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Министерства труда и социальной защиты от 07.05.2015 № 467);

Разработчик   
сервисных технологий, доцент, к.ф.н.

Антонова Н.А., заведующая кафедрой сервиса и

## Требования к результатам прохождения Б2.О.01 (Пд) Преддипломная

### 1.

1.1. **Б2.О.01 (Пд) Преддипломная** практика направлена на формирование следующих компетенций

Код компетенции	Содержание компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

## 1.2. Задачи практики:

В соответствии с видами профессиональной деятельности - организационно-управленческим и технологическим задачами производственной преддипломной практики являются:

- закрепление и углубление полученных студентом в ходе освоения ОПОП теоретических знаний;
- приобретение более глубоких профессиональных навыков, необходимых при решении конкретных профессиональных задач в определенном виде деятельности, установленном ФГОС ВО, приобретение первоначального профессионального опыта; развитие профессионального мышления, необходимого для организационно-управленческой деятельности в сфере персональных услуг:
- овладение производственными (технологическими) навыками создания (разработки) продукта в сфере персональных услуг;
- овладение новейшими технологиями, навыками работы на конкретных организационно-управленческих должностях на предприятиях сферы персональных услуг;
- получение навыков самостоятельного решения задач, стоящих перед сотрудниками предприятия, деятельность которых изучалась в процессе освоения ОПОП; получение практических навыков управления структурными подразделениями предприятия на уровне среднего звена;
- анализ системы управления бизнес-процессами на предприятии (в организации, учреждении), маркетинговой деятельности;
- приобретение практических навыков анализа, измерения и обработки информации, соотнесенного с организационно-управленческой, маркетинговой деятельностью предприятия по построению процессов сервиса, а также деятельностью по формированию отношений с клиентами;
- выстраивание аргументированных рекомендаций совершенствования системы построения процессов сервиса на предприятии;
  - подготовка учебного, научного, практического и нормативно-справочного материала для выполнения выпускной квалификационной работы;
  - систематизация и анализ собранных материалов, выявление актуального опыта и проблем, связанных с выполнением данной организацией возложенных на нее задач;
  - определение возможности выполнения выпускной квалификационной работы на основе

анализа деятельности данной организации;

- написание отчета по практике как основы для разделов выпускной квалификационной работы, посвященных сбору исходных данных и анализу существующего состояния объекта проектирования.

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Индекс и содержание индикатора компетенций	Результаты обучения
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИДК <sub>УК</sub> 1.1  Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач	<b>Знать:</b> - иституциональные, экономические и социальные особенности сервисного пространства сферы персональных услуг; - особенности, методы и способы клиентоориентированного подхода в сервисной деятельности: <b>Уметь:</b> - специфические знания по научной проблеме, поднимаемой студентом в ВКР;
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИДК <sub>УК</sub> 1.2  Применяет системный подход для решения поставленных задач	<b>Уметь:</b> - разрабатывать инновационные решения при осуществлении сервисной деятельности; - использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания;
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК <sub>УК</sub> 2.1  Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение	- выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей; - определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы; - вести библиографическую работу с привлечением современных информационных технологий;
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК <sub>УК</sub> 2.2  Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	- формулировать и разрешать задачи, возникающие в ходе выполнения научно-исследовательской работы по теме ВКР;
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИДК <sub>УК</sub> 3.2  Учитывает опыт, идеи и особенности поведения членов команды для достижения поставленной цели	<b>Владеть:</b> - методами разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта; - методами организации деятельности по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные
УК-8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	ИДК <sub>УК</sub> 4.1  Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий	
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИДК <sub>УК</sub> 6.2  Определяет задачи саморазвития и	

		профессионального роста, выстраивает временную траекторию их достижения с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения	отношения; - методами разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг; - приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров;
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИДК <sub>УК</sub> 8.1  Создает и поддерживает безопасные условия жизнедеятельности	- информационно-технологическими инновациями, связанными с внедрением программного обеспечения, автоматизации процессов, новых технических и технологических решений;
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК <sub>ОПК</sub> 1.2  Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере персональных услуг	- навыками отбора необходимых методов исследования (модифицирования существующих и разработки новых методов), исходя из задач конкретного исследования;
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИДК <sub>ОПК</sub> 2.2  Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса	- навыками использования информационных технологий при проведении исследований, конкретными программными продуктами и информационными ресурсами;
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИДК <sub>ОПК</sub> 3.1  Оценивает качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	- навыками практически осуществлять научные и практические исследования, применять методы сбора и анализ информации в той или иной сфере по теме ВКР;
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИДК <sub>ОПК</sub> 4.1  Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов	-навыками обрабатывать полученные результаты, анализировать и предъявлять их в виде законченных разработок;
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИДК <sub>ОПК</sub> 5.1  Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сферы услуг	

## 2. Оценочные средства для осуществления текущего контроля по Организационно-управленческой практике

### 2.1. Соответствие компетенций и заданий организационно-управленческой практики

Этап практики	Номер или название задания	Характеристика формируемой компетенции или индикатора	Оценочное средство	Показатели	Критерии оценки
---------------	----------------------------	---	--------------------	------------	-----------------

		компетенции			
<b>Подготовительный этап</b>	Знакомство с программой практики, инструкцией по заполнению дневника и отчета, инструктаж по ознакомлению с требованиями по охране труда и по технике безопасности на рабочем месте; инструктаж по пожарной безопасности; инструктаж по правилам внутреннего трудового распорядка; ознакомление с локальными нормативными актами предприятия (организации, учреждения).	УК-1 УК-2 УК-3 УК-4	собеседование	Ответы на поставленные вопросы	Пройдены инструктажи (вводный, первичный на рабочем месте). – инструктаж по ознакомлению с требованиями по охране труда и по технике безопасности на рабочем месте; инструктаж по пожарной безопасности; инструктаж по правилам внутреннего трудового распорядка; Ознакомлен с локальными нормативными актами предприятия (организации, учреждения).
<b>Основной</b>	Сбор и систематизация необходимой информации об изучаемом объекте, выявление его состояния и тенденций развития посредством изучения нормативной, плановой, отчетной и др. документации,	УК-6 УК-8 ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Инд-ное задание	Наличие компонентов анализа предприятия;  Соответствие требованиям оформления	Проведен анализ необходимой литературы, наблюдение и освоение приемов участия в сервисном процессе. Выявлены недостатки системы управления, процесса создания сервисного продукта, Разработаны рекомендации совершенствования организации и управления процессом сервиса
	<b>Аналитический</b>  Обработка и анализ полученной информации  Получение результатов решения поставленных задач индивидуального задания;	УК-6 УК-8 ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Инд-ное задание	Наличие компонентов анализа деятельности;  Соответствие требованиям оформления	Собран и обработан материал для основной части отчета
<b>Заключительный этап</b>	Подготовка отчета по практике, оформление дневника  Формирование окончательных выводов и рекомендаций, разработка конкретных решений и предложений;	УК-6 УК-8 ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Подготовка отчета, согласование состава и структуры отчета с руководителем от кафедры.  Заполнение дневника практики.  Защита отчета по практике на выпускающей кафедре, Предоставление дневника практики с печатями и подписями руководителей практики.		Подготовлен отчет, заполнен дневник в соответствии с требованиями. Публично защищен отчет в соответствии с требованиями. Продемонстрировано: <b>знание</b> сущности и социальной значимости профессиональной

				<p>деятельности бакалавра по направлению «Сервис», основные термины и понятия профессиональной сферы сервиса;</p> <p><b>умение:</b></p> <p>переносить теоретические знания в область материально-практической деятельности;</p> <p>логично формулировать, излагать и аргументировано отстаивать собственное мнение.</p> <p>четко формулировать цель и ставить задачи проведения мероприятий, направленных на учет рисков принимаемых управленческих решений;</p> <p>проводить анализ рискованности принимаемого управленческого решения на предприятии;</p> <p>;анализировать свои возможности в условиях развития науки и изменяющейся социальной практики;</p> <p>грамотно оперировать профессиональной терминологией;</p> <p><b>владение:</b> навыками пользования при практической работе различными методами;</p>
--	--	--	--	--

## 2.2. Оценочные средства текущего контроля и диагностика сформированности компетенций

Код индикатора компетенции	Планируемый результат	ОС	Краткое описание задания
ИДКУК 1.1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач	Подготовка отчета по практике, собеседование	Задание 1 Сбор и систематизация необходимой информации об изучаемом объекте, выявление его состояния и тенденций развития посредством изучения нормативной, плановой, отчетной и др. документации, сбор информации о конкурентах и потребителях услуг предприятия,



ИДК <sub>УК</sub> 1.2	Владеет системным подходом для решения поставленных задач	Подготовка отчета по практике, собеседование	дополнительные исследования путем наблюдения, анкетирования, интервью и т.д., осуществление измерений; изучение потребностей потребителей; определение круга задач, который будет решен в ходе практики; мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала, необходимого при решении поставленных задач; определение методов, способов, технологий, которые необходимо использовать в ходе решения поставленных задач;
ИДК <sub>УК</sub> 2.1	Способен формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение	Подготовка отчета по практике, собеседование	деятельность на предприятии выполнение производственных заданий, участие в исследованиях, наблюдения, измерения и др., выполняемые как под руководством преподавателя, так и самостоятельно; Задание 2 Обработка и анализ подученной информации Изучение сущности и причин сложившейся хозяйственной (иной) ситуации изучаемого процесса на основе экспресс-анализа, комплексного анализа сервисной (иной) деятельности; получение результатов решения поставленных задач индивидуального задания;
ИДК <sub>УК</sub> 2.2	Способен выбирать оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	Подготовка отчета по практике, собеседование	анализ факторов внешней и внутренней среды на эффективность деятельности предприятия;
ИДК <sub>УК</sub> 3.2	Способен учитывать опыт, идеи и особенности поведения членов команды для достижения поставленной цели	Подготовка отчета по практике, собеседование	анализ сильных и слабых сторон предприятия; краткое изложение основных выводов проведенного исследования и рекомендации по устранению выявленных недостатков с соответствующей мотивировкой и обоснованием Задание 3 Подготовка отчета по практике, оформление дневника
ИДК <sub>УК</sub> 4.1	Способен демонстрировать умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий	Подготовка отчета по практике, собеседование	Формирование окончательных выводов и рекомендаций, разработка конкретных решений и предложений; оформление отчета по практике, получение отзыва руководителя практики от организации и от университета;
ИДК <sub>УК</sub> 6.2	Способен определять задачи саморазвития и профессионального роста, выстраивает временную траекторию их достижения с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения	Подготовка отчета по практике, собеседование	
ИДК <sub>УК</sub> 8.1	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности	Подготовка отчета по практике, собеседование	

ИДК ОК 1.2	Способен использовать технологические новации и специализированные программные продукты в сфере персональных услуг	Подготовка отчета по практике, собеседование	
ИДК ОК 2.2	Способен использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса	Подготовка отчета по практике, собеседование	
ИДК ОК 3.1	Способен оценивать качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Подготовка отчета по практике, собеседование	
ИДК ОК 4.1	Способен осуществлять маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов	Подготовка отчета по практике, собеседование	
ИДК ОК 5.1	Способен определять, анализировать, оценивать производственно-экономические показатели предприятий сферы услуг	Подготовка отчета по практике, собеседование	
ИДК ОК 6.1	Способен осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	Подготовка отчета по практике, собеседование	
ИДК ОК 7.1	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей услуг	Подготовка отчета по практике, собеседование	

### 3. Промежуточная аттестация

**3.1. Формой промежуточной аттестации по Б2.О.01 (Пд) Преддипломной практике является зачет (дифференцированный зачет)**

Оценка за **Б2.О.01 (Пд) Преддипломную практику** выставляется преподавателем – руководителем на основании анализа работ, выполненных обучающимся за время прохождения производственной практики, проведенных мероприятий и представленных отчетных документов.

Оценка за **Б2.О.01 (Пд) Преддипломную практику** носит обобщенный характер и включает в себя результаты всех выполненных заданий в совокупности, своевременность представления необходимых документов, положительное качество выполнения индивидуального занятия, активную позицию студента на практике и положительный отзыв работодателя (руководителя практики от работодателя)

**Для получения положительной оценки по итогам Б2.О.01 (Пд) Преддипломной практике обучающемуся необходимо:**

Выполнить все, предусмотренные рабочей программой практики задания, включая индивидуальное задание (получить зачет или положительную оценку за каждое контрольное задание) и своевременно предоставить отчетные документы;

Своевременно предоставить заполненный в соответствии с рабочей программой практики, дневник производственной практики.

Принять активное участие в собеседовании по итогам производственной практики.

### **3.2. Показатели, критерии и шкала оценки сформированности компетенций по результатам прохождения Б2.О.01 (Пд) Преддипломной практики**

**Компетенция (или индикатор)** сформирована, если студент получил за практику оценку не ниже «удовлетворительно»

Формируемая компетенция или индикатор	Номер или название задания	Требования к результату выполняемого задания	Отметка о выполнении			
			Отлично	Хорошо	Удовл-тельно	Неуд-тельно
ИДКук 1.1	Подготовительный этап	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач	в докладе демонстрирует отличные знания и умения, предусмотренные программой производственной практики, аргументировано и в логической последовательности излагает материал, использует точные краткие формулировки;	в докладе демонстрирует твердые знания программного материала, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответах, правильно применяет теоретические положения при анализе практических ситуаций;	в докладе демонстрирует удовлетворительные знания и умения предусмотренные программой производственной практики;	не владеет знаниями и умениями, предусмотренными программой производственной практики, с большими затруднениями формулирует ответы на поставленные вопросы; слабо понимает основные элементы производственного процесса и функционирования предприятия.
ИДКук 1.2	Подготовительный этап	Владеет системным подходом для решения поставленных задач	· квалифицированно использует теоретические положения при анализе производственно-хозяйственной деятельности предприятия, показывает знание производственного процесса, «узких» мест и проблем в функционировании предприятия.	· хорошо знает производственный процесс и функционирование предприятия в целом.		
ИДКук 2.1	Подготовительный этап	Способен формулировать в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение				
ИДКук 2.2	Подготовительный этап	Способен выбирать				

		оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения				
ИДКУК3.2	Подготовительный этап	Способен учитывать опыт, идеи и особенности поведения членов команды для достижения поставленной цели				
ИДКУК 4.1	Подготовительный этап	Способен демонстрировать умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий				
ИДКУК 6.2	Задание 1 Задание 2	Способен определять				

	Задание 3	задачи саморазвития и профессионального роста, выстраивает временную траекторию их достижения с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения				
ИДК <sub>УК</sub> 8.1	Задание 1 Задание 2 Задание 3	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности				
ИДК <sub>ОПК</sub> 1.2	Задание 1 Задание 2 Задание 3	Способен использовать технологические новации и специализированные программные продукты в сфере персональных услуг				
ИДК <sub>ОПК</sub> 2.2	Задание 1 Задание 2	Способен использовать				

	Задание 3	основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов сферы сервиса				
ИДК опк 3.1	Задание 1 Задание 2 Задание 3	Способен оценивать качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон				
ИДК опк 4.1	Задание 1 Задание 2 Задание 3	Способен осуществлять маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов				
ИДК опк 5.1	Задание 1 Задание 2 Задание 3	Способен определять, анализировать, оценивать производственно				

		-экономические показатели предприятий сферы услуг				
ИДК опк 6.1	Задание 1 Задание 2 Задание 3	Способен осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно- правовую документацию для деятельности в избранной профессиональн ой области				
ИДК опк 7.1	Задание 1 Задание 2 Задание 3	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей услуг				



### **3.3 Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации:**

Для текущей и промежуточной аттестации обучающихся используются оценочные средства в виде контрольных вопросов:

- по характеристике организации, видам и форме работы, проведенной студентом на практике
- составу и структуре отчета.

#### **Состав и структура отчета:**

- наличие автособираемого оглавления;
- форматирование страниц, абзаца, символов с учетом требований ИГУ;
- наличие правовых документов, монографий, статей журналов и сборников в списке использованных источников;
- наличие ссылок на библиографическое описание источников в тексте отчета;
- наличие приложений.

Рекомендуемый объем введения 1-1,5 страницы. Во введении необходимо указать цель и задачи производственной практики, структуру отчета (с указанием разделов), формируемые компетенции, этапы практики: необходимо обосновать цель практической работы, исходя из программы практики и особенностей организации.

Рекомендуемый объем основной части (теоретическая и практическая части отчета) 15 страниц. В основной части необходимо в сжатом виде представить:

#### **Раздел 1**

Общие сведения о базе практики

#### **Раздел 2**

Содержательная часть практического участия обучающегося в рабочих сервисных процессах предприятия, в создании сервисного продукта: занимаемая позиция (должность), функциональные обязанности, процессы решения поставленных задач, личные замечания по профессиональной деятельности, выполняемой в рамках преддипломной практики. На основе проведенного анализа видов деятельности, конкурентоспособности, структуры организации, оценки планово-экономических показателей, определить основные проблемы, которые требуют решения. Возможные предложения по решению выявленных проблем/предложения по реформированию бизнес-процессов, маркетинговой деятельности и т.д., по созданию нового процесса обслуживания, нового продукта т.д.

#### **Раздел 3.**

Выполнение индивидуального задания руководителя выпускной квалификационной работы составленного в соответствии с направлением подготовки 43.03.01 Сервис и видом профессиональной деятельности организационно-управленческой, а также сферой деятельности организационно-управленческой деятельности в сфере персональных услуг.

В качестве предложений могут быть определены следующие:

- разработка рекомендаций по организации и планированию услуг;
- организация и обеспечение контроля качества предоставляемых услуг, средств размещения, работы персонала;
- разработка системы мер по повышению качества предоставляемых услуг;
- описание особенностей работы с клиентами разных категорий, с учетом психологических особенностей, стилей жизни и др.;
- описание технологических процессов на конкретном рабочем месте с указанием проблем и возможных путей их решения;

разработка маркетинговых мероприятий и исследований для повышения эффективности сервисной деятельности;

разработка управленческих мероприятий для повышения эффективности сервисной деятельности.

Рекомендуемый объем заключения 1-1,5 страницы. Заключение содержит обобщение теоретических и практических результатов, изложенных в основной части, выявленные недостатки и рекомендации по совершенствованию деятельности места практики, общую оценку результатов практики, степень сформированности необходимых компетенций.

Список использованных источников отражает источники (7-10), на которых базировалось проведенное студентом исследование. .

В приложениях должен содержаться фактический материал, представленный в виде схем, таблиц, диаграмм, и т.д., локальные нормативные акты, формы документов, и иные формы анализа материала, поясняющие основную часть отчета.

Оформление отчета должно быть выполнено с учетом требований ИГУ.

Отчет должен быть оформлен на одной стороне листа бумаг формата А4. При наборе текста следует соблюдать следующие требования: шрифт TimesNewRoman, кегль -14, интервал 1,5, отступы: слева 3 см, справа-1 см, сверху и снизу – 2 см, абзацный отступ – 1,25 см. Все страницы отчета должны быть пронумерованы. Нумерация страниц начинается со второго листа и заканчивается последним листом. Номера страниц проставляются в правом нижнем углу. Титульный лист оформляется по образцу. За титульным листом располагают оглавление с выделением разделов. Название раздела в тексте работы следует писать с выделением шрифта. Заголовки располагаются по центру. Для наглядности в отчете должны быть включены таблицы, графики, схемы (теста в их не более 12)

**Защита отчета по практике.** Материалы по итогам практики, представленные на выпускающую кафедру, передаются руководителю практики. Руководитель оценивает качество и полноту предъявленных обучающимся материалов и выставляет предварительную оценку за практику.

### **Контрольные вопросы (пример)**

1. Характеристика предприятия – базы практики
2. Обобщенный анализ по поиску информации в НБ ИГУ, справочно-правовых системах, сети «Интернет», по обработке и систематизации материалов научных, учебно-методических, периодических и нормативно-правовых источников применительно к задачам практики.
3. На основе проведенного анализа видов деятельности, конкурентоспособности, структуры организации, оценки планово-экономических показателей, определить основные проблемы, которые требуют решения.

Процедура текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ по практике проводится с использованием фондов оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Для электронных ресурсов удаленного доступа приводят примечание о режиме доступа, в котором допускается вместо слов "Режим доступа" (или их эквивалента на другом языке) использовать для обозначения электронного адреса аббревиатуру "URL" (Uniform Resource Locator - унифицированный указатель ресурса).