

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ  
Директор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор  
Иванов А.Г.  
подпись  
июля 2016 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**  
**Б2.В.02.03(Пд) ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА**

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: Социально-культурный сервис

Программа подготовки: прикладная

Форма обучения: заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2016

Рабочая программа преддипломной практики составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», (уровень бакалавриата) от 20 октября 2015 г.

Программу составили:

Д.В. Жаворонков, канд. соц. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента



---

подпись

А.Г. Максименко, канд. геогр. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента,

---

подпись

Рабочая программа преддипломной практики утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от 7 июня 2016 г.  
Заведующий кафедрой (разработчика) М.Ю. Беликов



---

подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от 7 июня 2016 г.  
Заведующий кафедрой (выпускающей) М.Ю. Беликов



---

подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии географического факультета, протокол № 6-16 от 10 июня 2016 г.,  
Председатель УМК факультета А.В. Погорелов



---

подпись

Рецензенты:

Кочергин А.А., заместитель руководителя программной дирекции ГУП КК «ТРК НТК», г. Краснодар.

Филобок А.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии КубГУ

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Цели преддипломной практики.....	3
2	Задачи практики.....	3
3	Место практики в структуре ООП.....	3
4	Тип и способ проведения преддипломной практики.....	3
5	Перечень планируемых результатов обучения при прохождении преддипломной практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ООП.....	3
6	Структура и содержание преддипломной практики.....	7
7	Формы отчетности преддипломной практики.....	8
8	Образовательные технологии, используемые на преддипломной практике.....	9
9	Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на преддипломной практике.....	10
10	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по преддипломной практике.....	11
11	Учебно-методическое и информационное обеспечение преддипломной практики	14
12	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по преддипломной практике.....	15
13	Методические указания для обучающихся по прохождению преддипломной практики.....	16
14	Материально-техническое обеспечение преддипломной практики.....	16
15	Приложение А Титульный лист отчета по преддипломной практике.....	18
16	Приложение Б Дневник прохождения преддипломной практики.....	19
17	Приложение В Индивидуальное задание, выполняемое в период прохождения преддипломной практики .....	20
18	Приложение Г Оценочный лист результатов прохождения преддипломной практики .....	22

### 1. Цели преддипломной практики.

**Целью прохождения** преддипломной практики является сбор и обработка информации для выполнения выпускной квалификационной работы.

### 2. Задачи преддипломной практики:

– сбор в организации – базе прохождения практики первичной информации, необходимой для выполнения выпускной квалификационной работы;

### 3. Место преддипломной практики в структуре ООП.

Преддипломная практика относится к вариативной части Блока 2 – Практики.

Практика базируется на освоении всех дисциплин и предыдущих учебных и производственных практик ООП. Сбор информации по теме выпускной квалификационной работы осуществляется в соответствии со структурой работы, имеющейся гипотезой, и индивидуальным заданием научного руководителя. Обработка информации осуществляется на основе ранее полученных знаний, умений и навыков в рамках учебных дисциплин и практик. В ходе преддипломной практики анализ полученной информации позволяет сформулировать выводы для написания итоговой главы по теме исследования.

Студент на основе опыта обучения должен определять актуальность темы исследования, объект и предмет исследования, ставить цели и задачи, выделять этапы, определять научную и практическую значимость исследования, уметь пользоваться методами исследования, привлекать опыт ранее проведенных исследований по теме, обосновывая свой вклад.

### 4. Тип (форма) и способ проведения преддипломной практики.

*Тип преддипломной практики:* практика по применению знаний, профессиональных умений, навыков, опыта, в том числе умений, навыков, опыта научно-исследовательской и проектной деятельности.

*Способ проведения преддипломной практики:* стационарная.

### 5. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении преддипломной практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате прохождения преддипломной практики студент должен приобрести следующие общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС ВО.

Таблица 1 – Результаты прохождения преддипломной практики

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Планируемые результаты при прохождении практики
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	<b>Знать</b> основные функции, принципы и методы организации контактной зоны предприятия сервиса. <b>Уметь</b> решать основные проблемы организации и функционирования контактной зоны предприятия сервиса. <b>Владеть</b> навыками планирования, разработки, реализации и модернизации контактной зоны предприятия сервиса.

ПК-2	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	<p><b>Знать</b> назначение, содержание и особенности производственных планов сервисных предприятий.</p> <p><b>Уметь</b> составлять планы деятельности отдельных подразделений сервисных предприятий.</p> <p><b>Владеть</b> навыками планирования различных видов деятельности сервисных предприятий и корректировки разработанных планов в зависимости от изменения конъюнктуры рынка.</p>
ПК-3	готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p><b>Знать</b> новые функции в решении проблем сервиса; современные стратегии развития сферы услуг; структуру отечественной и зарубежной сферы услуг.</p> <p><b>Уметь</b> использовать терминологический аппарат дисциплины; анализировать отраслевую структуру сервиса; характеризовать сферу услуг в регионах России;</p> <p><b>Владеть</b> навыками разработки программ исследования проблем сервиса и их методического обеспечения с использованием новейших компьютерных средств.</p>
ПК-4	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	<p><b>Знать</b> методику разработки и проведения социологических и психологических исследований потребителя; знать специфику различных видов исследований потребителя.</p> <p><b>Уметь</b> разрабатывать план и программу исследования; конструировать инструментарий исследования; обрабатывать результаты исследования.</p> <p><b>Владеть</b> навыками проведения полевых исследований; обработки собранных данных с помощью компьютерных статистических программ; анализа собранной информации.</p>
ПК-5	готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	<p><b>Знать</b> назначение, содержание и особенности инновационных проектов в сфере сервиса.</p> <p><b>Уметь</b> разрабатывать инновационные проекты различного предназначения в сфере сервиса.</p> <p><b>Владеть</b> навыками выполнения инновационных проектов различных уровней сложности</p>
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	<p><b>Знать</b> особенности производственной системы сервиса; основы организации деятельности предприятия сервиса</p> <p><b>Уметь</b> проектировать системы сервиса в соответствии с законами их функционирования систем</p> <p><b>Владеть</b> основами системного подхода; основами системного анализа; законами функционирования систем</p>
ПК-7	готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	<p><b>Знать</b> структуру и содержание процесса предоставления современных услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.</p> <p><b>Уметь</b> разрабатывать на основе новейших информационных и коммуникационных технологий процесс предоставления услуг.</p> <p><b>Владеть</b> навыками анализа требований потребителя к услугам, навыками организации производственного процесса с применением новейших информационных технологий.</p>

ПК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<p><b>Знать</b> основные принципы диверсификации сервисной деятельности; механизм влияния этнокультурных различий потребителей на их поведение на рынке услуг.</p> <p><b>Уметь</b> применять основные методы диверсификации сервисной деятельности предприятий в соответствии со спецификой различных отраслей сферы услуг.</p> <p><b>Владеть</b> навыками анализа преимуществ и недостатков различных видов диверсификации сервисной деятельности; прогноза последствий диверсификации деятельности предприятия.</p>
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<p><b>Знать</b> специфические закономерности функционирования потребительского спроса, закономерности и особенности развития явлений и поведения потребителей в процессе оказания услуг.</p> <p><b>Уметь</b> выявлять и учитывать основные психологические типы потребителей и основные виды психологических реакций потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p><b>Владеть</b> навыками выявления, анализа и описания основных видов психологических реакций потребителя в процессе оказания услуг, а также навыками корректировки процесса оказания услуги в зависимости от реакции потребителя.</p>
ПК-10	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<p><b>Знать</b> основные принципы экспертизы и диагностики объектов сервиса.</p> <p><b>Уметь</b> применять различные экспертные и диагностические методики при анализе объектов сервиса.</p> <p><b>Владеть</b> приемами технической и аналитической диагностики состояния объектов сервиса с целью выявления возможных проблем.</p>
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<p><b>Знать</b> цели, задачи и принципы проведения мероприятий по связям с общественностью; о необходимости применения PR-технологий, основах и формах информационной работы с общественностью, целевыми аудиториями;</p> <p><b>Уметь</b> поэтапно планировать организацию деятельности по связям с общественностью предприятий сервиса, как стратегически, так и в кризисной (нештатной) ситуации;</p> <p><b>Владеть</b> приемами PR-деятельности и механизмом регулирования информационной среды современной компании.</p>
ПК-12	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<p><b>Знать</b> основные задачи и принципы контроля качества; основные современные теории качественной работы и обслуживания; установленные и используемые нормативы и стандарты качества.</p> <p><b>Уметь</b> применять основные методики контроля качества производственных процессов, технологических процессов, используемых ресурсов.</p> <p><b>Владеть</b> современными средствами технологического контроля процессов обслуживания и используемых ресурсов.</p>

## 6. Структура и содержание преддипломной практики

Объем практики составляет 3 зачетные единицы, 2 часа, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем, и 106 часов самостоятельной работы обучающихся. Продолжительность преддипломной практики 2 недели. Время проведения практики – 5 курс. Содержание разделов программы практики, распределение бюджета времени практики на их выполнение представлено в таблице

Таблица 2 – Содержание разделов программы практики

№ п/п	Разделы практики по видам учебной деятельности, включая самостоятельную работу	Содержание раздела	Бюджет времени, (недели, дни)
<b>Подготовительный этап</b>			
1	Ознакомительная (установочная) лекция, включая инструктаж по технике безопасности	Ознакомление с целями, задачами, содержанием и организационными формами преддипломной практики. Изучение правил внутреннего распорядка. Прохождение инструктажа по технике безопасности	1 день
2	Изучение специальной литературы о достижениях отечественной и зарубежной науки в области знаний по теме исследования.	Составление обзора публикаций по теме выпускной квалификационной работы. Определение методов проведения исследования, подготовка инструментария исследования	2-3 день
3	Составление плана исследования и сбора информации	Определение основных этапов исследования, продолжительности каждого этапа и видов исследовательской деятельности на каждом этапе.	4 день
<b>Производственный этап</b>			
4	Работа на рабочем месте, сбор материалов	Ознакомление с предприятием, его производственной, организационно-функциональной структурой. Работа с источниками правовой, статистической, аналитической информации	1-ая неделя практики
5	Ознакомление с нормативно-правовой документацией	Изучение технологии сбора, регистрации и обработки информации на данном предприятии. Изучение и систематизация информации по оказываемым предприятием услугам.	1-ая неделя практики
6	Освоение основных производственных навыков на рабочем месте	Приобретение практических навыков работы на конкретном рабочем месте, предоставленном предприятием. Самостоятельная работа со служебными документами, регламентирующими деятельность работников предприятия.	2-6 дня
7	Проведение полевого этапа исследования в соответствии с разработанным планом исследования	Выполнение индивидуальных заданий по поручению руководителя практики	2-ая неделя практики
8	Обработка и анализ полученной информации	Обработка и систематизация собранной на предприятии информации	2-ая неделя практики
9	Наблюдения, измерения процессов оказания услуги на предприятии	Выполнение индивидуальных заданий по поручению руководителя практики	2-ая неделя практики
10	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и	Работа с аналитическими, статистическими данными о деятельности организации (по заданию руководителя практики)	2-я неделя практики

	литературного материала		
	<b>Подготовка отчета по практике</b>		
	Обработка и систематизация материала, написание отчета	Проведение опроса студентов о степени удовлетворенности работой практиканта, анализ результатов опроса. Формирование пакета документов по преддипломной практике. Самостоятельная работа по составлению и оформлению отчета по результатам прохождения преддипломной практике	После окончания практики
	Подготовка презентации и защита отчета	Публичное выступление с отчетом по результатам преддипломной практики	В соответствии с графиком учебного процесса

Продолжительность каждого вида работ, предусмотренного планом, уточняется студентом совместно с руководителем практики.

По итогам преддипломной практики студентами оформляется отчет, в котором излагаются результаты проделанной работы и в систематизированной форме приводится обзор освоенного научного и практического материала.

Форма отчетности - *дифференцированный* зачет с выставлением оценки.

*Примечание: (Приказ № 1383 от 27.11.15г.)*

*Обучающиеся в период прохождения практики:*

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

## **7. Формы отчетности преддипломной практики.**

В качестве основной формы отчетности по практике устанавливается дневник практики и письменный отчет.

В отчет по практике входят:

### **1. Дневник по практике** (Приложение 2).

В дневнике на практику руководитель практики от кафедры должен заполнить: тема, задание (перечень работ), организация (место прохождения практики), сроки начала и окончания практики, продолжительность практики, навыки (приобретенные за время практики).

### **2. Отчет по практике** (Приложение 1).

Отчет о практике содержит сведения о конкретно выполненной работе в период практики, результат выполнения индивидуального задания, а также краткое описание предприятия, учреждения, организации (цеха, отдела, лаборатории и т.д.) и организации его деятельности, вопросы охраны труда, выводы и предложения.

Отчет должен включать следующие основные части:

**Титульный лист.**

**Оглавление.**

**Введение:** цель, место, дата начала и продолжительность практики, перечень основных работ и заданий, выполняемых в процессе практики.

**Основная часть:** описание организации работы в процессе практики, практических задач, решаемых студентом за время прохождения практики.

Раздел 1. Описание и характеристика предприятия и основных производственных процессов.

Раздел 2. План исследования, описание методов сбора информации для выполнения выпускной квалификационной работы. Содержание собранной информации. Выполнение индивидуального задания на практику.



**Заключение:** описание навыков и умений, приобретенных студентом за время практики и индивидуальные выводы о практической значимости для студента прохождения преддипломной практики.

#### **Список использованной литературы**

#### **Приложения**

Отчет может быть иллюстрирован таблицами, графиками, схемами, заполненными бланками, рисунками.

#### **Требования к отчету:**

- титульный лист должен быть оформлен в соответствии с требованиями;
- текст отчета должен быть структурирован, названия разделов и подразделов должны иметь нумерацию с указанием страниц, с которых они начинаются;
- нумерация страниц, таблиц и приложений должна быть сквозной.
- текст отчета набирается в Microsoft Word и печатается на одной стороне стандартного листа бумаги формата А-4: шрифт Times New Roman – обычный, размер 14 пт; междустрочный интервал – полуторный; левое, верхнее и нижнее – 2,0 см; правое – 1,0 см; абзац – 1,25. Объем отчета должен быть: 15-25 страниц.

К отчету прилагается:

- индивидуальное задание (Приложение 3);
- характеристика студента;
- образцы документов предприятия;
- образцы анкет и другого инструментария, использованного для сбора информации.

### **8. Образовательные технологии, используемые на преддипломной практике.**

Практика носит научно-исследовательский и производственный характер, при ее проведении используются образовательные технологии в форме консультаций преподавателей–руководителей практики от университета и руководителей практики от организаций, а также в виде самостоятельной работы студентов.

Кроме традиционных образовательных, научно-исследовательских технологий, используемых в процессе практической деятельности, используются и интерактивные технологии (анализ и разбор конкретных ситуаций, подготовка на их основе рекомендаций) с включением практикантов в активное взаимодействие всех участвующих в процессе делового общения.

**Образовательные технологии** при прохождении практики включают в себя: инструктаж по технике безопасности; экскурсия по организации; первичный инструктаж на рабочем месте; наглядно-информационные технологии (материалы выставок, стенды, плакаты, альбомы и др.); организационно-информационные технологии (присутствие на собраниях, совещаниях, «планерках», нарядах и т.п.); вербально-коммуникационные технологии (интервью, беседы с руководителями, специалистами, работниками предприятия (учреждения, жителями населенных пунктов); наставничество (работа в период практики в качестве ученика опытного специалиста); информационно-консультационные технологии (консультации ведущих специалистов); информационно-коммуникационные технологии (информация из Интернет, радио и телевидения; аудио- и видеоматериалы; работу в библиотеке (уточнение содержания учебных и научных проблем, профессиональных и научных терминов, экономических и статистических показателей, изучение содержания государственных стандартов по оформлению отчетов о научно-исследовательской работе и т.п.)

**Научно-производственные технологии** при прохождении практики включают в себя: инновационные технологии, используемые в организации, изучаемые и анализируемые студентами в ходе практики; эффективные традиционные технологии, используемые в организации, изучаемые и анализируемые студентами в ходе практики; консультации ведущих специалистов по использованию научно-технических достижений.

**Научно-исследовательские технологии** при прохождении практики включают в себя: определение проблемы, объекта и предмета исследования, постановку исследовательской задачи; разработку инструментария исследования; наблюдения, измерения, фиксация результатов; сбор, обработка, анализ и предварительную систематизацию фактического и литературного материала; использование информационно-аналитических компьютерных программ и технологий; прогноз развития ситуации (функционирования объекта исследования); использование информационно-аналитических и проектных компьютерных программ и технологий; систематизация фактического и литературного материала; обобщение полученных результатов; формулирование выводов и предложений по общей части программы практики; экспертизу результатов практики (предоставление материалов дневника и отчета о практике; оформление отчета о практике).

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

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы студентов при прохождении преддипломной практики по получению *профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности* являются:

1. учебная литература;
2. нормативные документы, регламентирующие прохождение практики студентом;
3. методические разработки для студентов, определяющие порядок прохождения и содержание практики по получению *профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности*.

Самостоятельная работа студентов во время прохождения практики включает:

- ведение дневника практики;
- оформление итогового отчета по практике;
- анализ нормативно-методической базы организации;
- анализ научных публикации по заранее определённой руководителем практики теме;
- анализ и обработку информации, полученной ими при прохождении практики по получению *профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в организации*;
- работу с научной, учебной и методической литературой,
- работа с конспектами лекций, ЭБС.

Для самостоятельной работы представляется аудитория с компьютером и доступом в Интернет, к электронной библиотеке вуза и к информационно-справочным системам.

Перечень учебно-методического обеспечения:

1. Методические указания для студентов по практике.
2. Левочкина Н.А. Преддипломная практика: методические указания / Н.А. Левочкина. – М.: Директ-Медиа, 2013. - 31 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134540> (17.01.2018).
3. Положение подготовке и защите выпускных квалификационных работ КубГУ. URL: [www.kubsu.ru](http://www.kubsu.ru).
4. Структура и оформление бакалаврской, дипломной, курсовой работ и магистерской диссертации: учеб.-метод. указания / сост. М.Б. Астапов. О.Л. Бондаренко. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2016.

#### **10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по преддипломной практике.**

##### **Форма контроля преддипломной практики по этапам формирования компетенций**

№ п/п	Разделы (этапы) практики по видам учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся	Код компетенции	Формы текущего контроля	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их
-------	--	-----------------	-------------------------	--

				формирования
	<b>Подготовительный этап</b>			
1.	Ознакомительная (установочная) лекция, включая инструктаж по технике безопасности	ПК-3 ПК-4	Записи в журнале инструктажа. Записи в дневнике	Прохождение инструктажа по технике безопасности. Изучение правил внутреннего распорядка
	Изучение специальной литературы и другой научно-технической информации о достижениях отечественной и зарубежной науки и техники в соответствующей области знаний	ПК-2 ПК-3 ПК-4 ПК-7	Собеседование	Проведение обзора публикаций, оформление дневника
	<b>Экспериментальный (производственный) этап</b>			
	Работа на рабочем месте, сбор материалов	ПК-6 ПК-8 ПК-11	Индивидуальный опрос	Ознакомление с целями, задачами, содержанием и организационными формами (вид) практики
	Ознакомление с нормативно-правовой документацией	ПК-12	Устный опрос	Раздел отчета по практике
	Разработка программы исследования для сбора данных по теме дипломного исследования	ПК-4 ПК-9	Собеседование, проверка выполнения работы	Раздел отчета по практике
	Проведение исследования	ПК-4 ПК-9	Проверка выполнения индивидуальных заданий	Дневник практики Раздел отчета по практике
	Обработка и анализ полученной информации	ПК-7 ПК-10 ПК-5	Собеседование	Сбор, обработка и систематизация полученной информации
	Наблюдения, измерения, диагностика производственных процессов на предприятии	ПК-10 ПК-12	Проверка соответствующих записей в дневнике	Составление описательных таблиц
	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала	ПК-2 ПК-12	Проверка индивидуального задания и промежуточных этапов его выполнения	Дневник практики Сбор материала для курсовой работы.
	<b>Подготовка отчета по практике</b>			
	Обработка и систематизация материала, написание отчета	ПК-1 ПК-2 ПК-12	Проверка оформления отчета	Отчет
	Подготовка презентации и защита	ПК-9 ПК-10	Практическая проверка	Защита отчета

Текущий контроль предполагает контроль ежедневной посещаемости студентами рабочих мест в организации и контроль правильности формирования компетенций.

Промежуточный контроль предполагает проведение по окончании практики проверки документов (отчет, дневник, характеристика студента, портфолио, отзыв руководителя практики от предприятия). Документы обязательно должны быть заверены подписью руководителя практики.

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Код контролируемой компетенции	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
1	1. Пороговый уровень (уровень, обязательный для всех студентов)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- базовую теоретическую терминологию;</li> <li>- основные подходы и методы исследований производственных процессов и социально-психологических особенностей потребителя;</li> <li>- цели и задачи применения современных сервисных технологий; методы организации контактной зоны предприятия и работы с потребителями.</li> </ul>
2	Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12	<p>Дескрипторные характеристики порогового уровня, а также</p> <p><i>Знать:</i></p> <p>основные подходы и методы исследований потребителей;</p> <p>методы и приемы экспертизы и диагностики объектов сервиса;</p> <p>методы планирования деятельности предприятия;</p> <p>методику создания инновационных проектов в сфере сервиса;</p> <p>принципы и модели диверсификации сервисной деятельности;</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>использовать полученные теоретические знания на практике в целях повышения профессиональных навыков;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать методы комплексных социально-психологических исследований, специфические методы при проведении исследований с учетом национально-региональных и демографических факторов;</li> <li>- собирать, обрабатывать и анализировать необходимый материал;</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами сбора, анализа и синтеза полученной информации в ходе прохождения практики;</li> </ul>
3	Продвинутый уровень (по отношению к повышенному уровню)	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12	<p>Дескрипторные характеристики повышенного уровня, а также</p> <p><i>Знать:</i></p> <p>базовую теоретическую терминологию; основные подходы и методы комплексных социально-психологических исследований;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы контроля качества процесса сервиса;</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <p>применять на практике методы исследований социально-психологических характеристик потребителя;</p> <p>применять на практике основные модели и инструменты организации контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>осуществлять планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</p> <p>проводить комплексную экспертизу и диагностику объектов сервиса;</p> <p>выделять, систематизировать, критически оценивать информацию и данные об объекте исследования;</p>

			<p>самостоятельно работать с потребителем в контактной зоне;</p> <p><i>Владеть:</i></p> <p>методом анализа и синтеза полученной информации; научно-практическими знаниями, полученными в ходе прохождения практики;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– систематическими знаниями по планированию и организации производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса;</li> <li>– базовыми навыками диверсификации сервисной деятельности;</li> <li>- навыками презентации инновационных проектов и результатов исследований потребителей, в том числе в части интерпретации и подачи результатов научного исследования.</li> </ul>
--	--	--	---

**Критерии оценки отчетов по прохождению практики:**

1. Полнота представленного материала в соответствии с индивидуальным заданием;
2. Своевременное представление отчёта, качество оформления
3. Защита отчёта, качество ответов на вопросы

Шкала и критерии оценивания формируемых компетенций в результате прохождения преддипломной практики

Шкала оценивания	Критерии оценки (зачет с оценкой)
«Отлично»	Содержание и оформление отчета по практике и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям. Запланированные мероприятия индивидуального плана выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает всестороннее и глубокое знание учебного материала, выражающееся в полных ответах, точном раскрытии поставленных вопросов
«Хорошо»	Основные требования к прохождению практики выполнены, однако имеются несущественные замечания по содержанию и оформлению отчета по практике и дневника прохождения практики. Запланированные мероприятия индивидуального плана выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает знание учебного материала, однако ответы неполные, но есть дополнения, большая часть материала освоена
«Удовлетворительно»	Основные требования к прохождению практики выполнены, однако имеются существенные замечания по содержанию и оформлению отчета по практике и дневника прохождения практики. Запланированные мероприятия индивидуального плана выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает отдельные пробелы в знаниях учебного материала, неточно раскрывая поставленные вопросы либо ограничиваясь только дополнениями
«Неудовлетворительно»	Небрежное оформление отчета по практике и дневника прохождения практики. В отчете по практике освещены не все разделы программы практики. Запланированные мероприятия индивидуального плана не выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает существенные пробелы в знаниях учебного материала, поставленные вопросы не раскрыты либо содержание ответа не соответствует сути вопроса. Отчет по практике не представлен.

## **11. Учебно-методическое и информационное обеспечение преддипломной практики**

### **а) основная литература:**

1. Афанасьев, В. В. Методология и методы научного исследования: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / В. В. Афанасьев, О. В. Грибкова, Л. И. Уколова. - М.: Юрайт, 2017. - 154 с. – URL: <http://www.biblioclub.ru>
2. Методические указания для студентов по практике.
3. Левочкина Н.А. Преддипломная практика: методические указания / Н.А. Левочкина. – М.: Директ-Медиа, 2013. - 31 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134540> (17.01.2018).
4. Положение подготовке и защите выпускных квалификационных работ КубГУ. URL: [www.kubsu.ru](http://www.kubsu.ru).
5. Структура и оформление бакалаврской, дипломной, курсовой работ и магистерской диссертации: учеб.-метод. указания / сост. М.Б. Астапов. О.Л. Бондаренко. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2016.

### **б) дополнительная литература:**

1. Старикова Л.Н. Статистические методы в экономических исследованиях: электронное учебное пособие / Л.Н. Старикова, Л.С. Сагдеева. – Кемерово: Кемеровский государственный университет, 2015. – 316 с. – URL: <http://biblioclub.ru>.
2. Барчуков И.С. Методы научных исследований в туризме: учебное пособие / И.С. Барчуков. – М.: Академия, 2008. – 221 с.
3. Вараксин, В., Ефремова, О. Рабочий дневник практики (учебно-методическое пособие) [Электронный ресурс] // Международный журнал экспериментального образования. 2013. С. 14-16. URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/rabochiy-dnevnik-praktiki-uchebno-metodicheskoe-posobie>
4. Губа, В.П. Методы научного исследования туризма: учебное пособие для студентов высших учебных заведений [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.П. Губа, Ю.С. Воронов, В.Ю. Карпов. — Электрон. дан. — М.: Физическая культура, 2010. — 176 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/9173>.
5. Домбровская, А.Ю. Методы научного исследования социально-культурной деятельности [Электронный ресурс]: учеб.-метод. пособие. – СПб.: Лань, Планета музыки, 2013. - 160 с. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/37001>.
6. Меледина, Т.В. Методы планирования и обработки результатов научных исследований [Электронный ресурс : учеб. пособие / Т.В. Меледина, М.М. Данина. – СПб.: НИУ ИТМО, 2015. — 110 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/70915>.

### **в) периодические издания.**

1. Газета «Турифо». – Режим доступа: <http://tourinfo.ru>
2. Журнал «Гостиничное дело». – Режим доступа: <http://panor.ru/magazines/gostinichnoe-delo.html>
3. Журнал «Современный отель». – Режим доступа: <http://www.hotelexecutive.ru/>
4. Журнал «Отель». – Режим доступа: <http://www.hotelmagazine.ru/>

Также используется литература по тематике ВКР.

## **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения преддипломной практики**

Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и электронные образовательные ресурсы:

1. Электронный справочник «Информо» для высших учебных заведений ([www.informuo.ru](http://www.informuo.ru));
2. Университетская библиотека on-line ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru));

3. Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» // <http://window.edu.ru/>;
4. Российское образование. Федеральный образовательный портал. // <http://www.edu.ru/>.

## **12. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по преддипломной практике, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

В процессе организации практики применяются современные информационные технологии:

- 1) мультимедийные технологии, для чего ознакомительные лекции и инструктаж студентов во время практики проводятся в помещениях, оборудованных экраном, видеопроектором, персональными компьютерами.
- 2) компьютерные технологии и программные продукты, необходимые для сбора и систематизации информации, проведения требуемых программой практики расчетов и т.д. При прохождении практики студент может использовать имеющиеся на кафедре международного туризма и менеджмента программное обеспечение и Интернет-ресурсы.

### **12.1 Перечень лицензионного программного обеспечения:**

– MicrosoftOffice;-Access;- Excel; -Outlook ;-PowerPoint;-Word;-Publisher; -OneNote.

### **12.2 Перечень информационных справочных систем:**

1. Информационно-правовая система «Гарант» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://garant.ru/>
2. Информационно-правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://consultant.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» ([www.studmedlib.ru](http://www.studmedlib.ru/));
4. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)

## **13. Методические указания для обучающихся по прохождению преддипломной практики.**

Перед началом преддипломной практики на предприятии студентам необходимо ознакомиться с правилами безопасной работы и пройти инструктаж по технике безопасности.

В соответствии с заданием на практику совместно с руководителем студент составляет план прохождения практики. Выполнение этих работ проводится студентом при систематических консультациях с руководителем практики от предприятия.

Руководитель практики:

- составляет **рабочий график (план)** проведения практики;
- разрабатывает **индивидуальные задания для обучающихся**, выполняемые в период практики;
- участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ОПОП ВО;
- оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к выпускной квалификационной работе в ходе преддипломной практики;
- оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

Студенты, направляемые на практику, обязаны:

- явиться на установочное собрание, проводимое руководителем практики;
- детально ознакомиться с программой и рабочим планом практики;
- явиться на место практики в установленные сроки;
- выполнять правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка;

- выполнять указания руководителя практики, нести ответственность за выполняемую работу;
- проявлять инициативу и максимально использовать свои знания, умения и навыки на практике;
- выполнить программу и план практики, решить поставленные задачи и своевременно подготовить отчет о практике.

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

#### 14. Материально-техническое обеспечение преддипломной практики

Для полноценного прохождения практики, в соответствии с заключенными с предприятиями договорами, в распоряжение студентов предоставляется необходимое для выполнения индивидуальных заданий по практике оборудование, и материалы.

При прохождении практики в профильной организации обучающимся предоставляется возможность пользоваться кабинетами, технической, экономической и другой документацией в подразделениях организации, необходимыми для успешного освоения обучающимися программы практики и выполнения ими индивидуальных заданий.

Необходимое для проведения практики материально-техническое обеспечение: специально оборудованные кабинеты, бытовые помещения, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение практики и оснащенность аудиторий
1.	Ознакомительная (установочная) лекция по технике безопасности	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитории для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора
3.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201, И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
4.	Обработка и систематизация материала	Аудитория для выполнения камеральных работ (И204). Компьютерный класс с выходом в Интернет на 15 посадочных мест с соответствующим оборудованием.
5.	Обработка и систематизация материала	Аудитории для выполнения научно-исследовательских работ (И206, И214, И217)
6.	Самостоятельная работа студента	Аудитория для самостоятельной работы студента (И205а), оснащена компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет», и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета



### Материально-техническое обеспечение дисциплины\*

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Материально-техническое обеспечение и оснащённость помещений	Программное обеспечение помещений
Аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И211	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 24 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJD5134; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7NB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7NB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License
Практика проходит на базе учреждений (организаций) согласно договорам	Материально-техническое оснащение практики определяется местом ее прохождения и поставленными руководителем практики конкретными заданиями	
Аудитория для выполнения научно-исследовательских работ (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И217	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 1 – компьютер Linovo Think Centre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7NB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

\* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность «Социально-культурный сервис», 2018 г.

При прохождении практики в профильной организации обучающимся предоставляется возможность пользоваться, технической, экономической и другой документацией в подразделениях организации, необходимыми для успешного освоения обучающимися программы практики и выполнения ими индивидуальных заданий. На преддипломной

практике студент находится на предприятии размещения, осуществляя деятельность, способствующую сбору информации по теме ВКР: помещения предприятий размещения, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ. например:

\*Специальные помещения – учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет  
Институт географии, геологии, туризма и сервиса  
Кафедра международного туризма и менеджмента

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**  
по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис

---

Выполнил

\_\_\_\_\_  
*Ф.И.О. студента*

Руководитель преддипломной практики

\_\_\_\_\_  
ученое звание, должность, *Ф.И.О*

Краснодар 2016

**ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

Направление подготовки 43.03.01 – Сервис

Фамилия И.О студента \_\_\_\_\_

Курс \_\_\_\_\_

Время проведения практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата	Содержание выполняемых работ	Отметка руководителя практики от организации (подпись)

## ФГБОУ ВО «КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт географии, геологии, туризма и сервиса  
Кафедра международного туризма и менеджмента

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ, ВЫПОЛНЯЕМОЕ В ПЕРИОД  
ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

Студент \_\_\_\_\_ + \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество полностью)

Направление подготовки 43.03.01 – Сервис

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

Срок прохождения практики с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 2017г

Цель практики – сбор и обработка информации для выполнения выпускной квалификационной работы, формирование следующих компетенций, регламентируемых ФГОС ВО:

*профессиональные компетенции (ПК):*

*организационно-управленческая деятельность:*

- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
- готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

*научно-исследовательская деятельность:*

- готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
- готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
- готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса

*производственно-технологическая деятельность:*

- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

*Сервисная деятельность:*

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
- готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Перечень вопросов (заданий, поручений) для прохождения практики

---

---

---

---

---

**План-график выполнения работ:**

№	Этапы работы (виды деятельности) при прохождении практики	Сроки	Отметка руководителя практики от университета о выполнении (подпись)
1			
2			

Ознакомлен \_\_\_\_\_  
*подпись студента*                      *расшифровка подписи*

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ**  
 результатов прохождения преддипломной практики  
 по направлению подготовки  
 43.03.01 – Сервис

Фамилия И.О студента \_\_\_\_\_  
 Курс \_\_\_\_\_

№	ОБЩАЯ ОЦЕНКА (отмечается руководителем практики)	Оценка			
		5	4	3	2
1.	Уровень подготовленности студента к прохождению практики				
2.	Умение правильно определять и эффективно решать основные задачи				
3.	Степень самостоятельности при выполнении задания по практике				
4.	Оценка трудовой дисциплины				
5.	Соответствие программе практики работ, выполняемых студентом в ходе прохождения практики				

Руководитель практики \_\_\_\_\_  
*(подпись) (расшифровка подписи)*

№	СФОРМИРОВАННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ КОМПЕТЕНЦИИ (отмечается руководителем практики от университета)	Оценка			
		5	4	3	2
1.	ПК-1 - готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	+			
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					

Руководитель практики \_\_\_\_\_  
*(подпись) (расшифровка подписи)*