

Документ подписан электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 31.08.2020

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3a9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

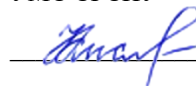
высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМР и КО, председатель
УМС СГСПУ



Н.Н. Кислова

Производственная практика (преддипломная практика)

Программа практики

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план
ФЭУС-626ФСз(4г6м)
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **15 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 540
в том числе: Виды контроля в семестрах:
аудиторные занятия 22 зачеты с оценкой 8,9

Распределение часов практики по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8(4.2)		9(5.1)		Итого	
Неделя	12,7		9,2			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД	УП	РПД
Конференции	4	4	4	4	8	8
Консультации	5.8	5.8	8.2	8.2	14	14
Индивидуальная работа	206.2	206.2	311.8	311.8	518	518
Итого ауд.	9.8	9.8	12.2	12.2	22	22
Контактная работа	216	216	324	324	540	540
Итого	216	216	324	324	540	540

Программу составил(и):

Кадиленко Анастасия Николаевна

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения практики, по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья программа практики

Программа практики

Производственная практика (преддипломная практика)

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 25.03.2026 протокол № 8.

Программа одобрена на заседании кафедры

Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 23.06.2026 №11

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП



Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ. ВИД, ТИП ПРАКТИКИ, СПОСОБЫ И ФОРМЫ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ
Цель прохождения практики: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций
Задачи практики: сформировать запланированные образовательные результаты
Вид практики: производственная
Тип практики: преддипломная
Способ проведения: стационарная, выездная
Форма проведения: непрерывная

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ
Цикл (раздел) ОП: Б2.О.03
Практика является обязательным разделом ОПОП ВО по направлению подготовки и представляет собой вид учебной работы, непосредственно ориентированный на профессионально-практическую подготовку обучающихся.
Практика базируется на разделах ОПОП ВО: «Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу», «Требования к результатам освоения программы», «Требования к структуре программы».
В структуре ОПОП ВО по направлению подготовки практика завершает изучение таких дисциплин (практик) учебного плана, как: Производственная практика (организационно-управленческая практика); Производственная практика (финансово-сервисная практика).
Практика является основой для эффективного освоения следующих дисциплин (практик) учебного плана:
Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-1.2 Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи.
Владеет: опытом анализа источников информации об объекте исследования; опытом сбора и обработки информации об объекте исследования (постановка задач, определение объектов и методов).
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-2.1 Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.
Владеет: опытом подготовки данных для апробации результатов исследования (постановка задач, описание хода решения задач, методов и инструментов, определение ожидаемых результатов).
УК-2.4 Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности.
Владеет: опытом защиты отчета по преддипломной практике.
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.
Владеет: опытом работы в команде, придерживаясь принципов корпоративной культуры, разработанных в организации; опытом оценки корпоративной культуры организации сферы услуг.
УК-3.5 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.
Владеет: опытом в контактной зоне организации сферы услуг; опытом оценки кадрового ресурса организации сферы услуг; опытом анализа технологий управления персоналом в кадровом менеджменте организации сферы услуг.
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
Владеет: опытом анализа использования интернет-технологий в хозяйственной деятельности организации сферы услуг; опытом обоснования выбора оптимальной модели интеграции организации в электронный бизнес.
ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
Владеет: опытом анализа инноваций в сервисной деятельности организации сферы услуг.
ОПК-1.3 Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации
Владеет: опытом проведения аудита веб-сайта: определения целей сайта, представления структуры сайта, оценки юзабилити дизайна сайта, оценки привлекательности контента для посетителей сайта.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
ОПК-4.2 Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Владеет: опытом анализа использования инструментов интернет-маркетинга в деятельности организации (интернет-рекламы, e-mail маркетинга, маркетинга социальных связей, мобильного маркетинга и пр.); опытом анализа формирования клиентской базы в сети Интернет.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса
Владеет: опытом определения источников финансирования организации сферы услуг; опытом финансового анализа деятельности организации: диагностики деловой активности, оценки рентабельности деятельности организации сферы услуг.
ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия
Владеет: опытом анализа путей оптимизации сервисной деятельности в организации сферы услуг.
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
ПК-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия
Владеет: опытом обоснования организационных решений по развитию клиентурных отношений организации сферы услуг.
ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)
ПК-2.2 Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководств процессами постпродажного обслуживания и сервиса
Владеет: опытом разработки рекомендаций по совершенствованию стандартов обслуживания клиентов организации сферы услуг.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ			
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов
	Раздел 1. Подготовительный этап		
1.1	Участие в установочной конференции /Конференции/	8	2
1.2	Участие в установочной конференции /Конс/	8	3
	Раздел 2. Рабочий этап		
2.1	Обоснование актуальности исследования, отбор источников, адекватных предмету исследования /И/	8	22
2.2	Анализ источников, адекватных предмету исследования, формулирование выводов по результатам работы с источниками, оформление двух параграфов исследования. Разработка плана практической части исследования /И/	8	180.2
	Раздел 3. Контрольно-рефлексивный этап		
3.1	Оформление отчета по итогам практики /И/	8	4
	Раздел 4. Заключительный этап		
4.1	Участие в итоговой конференции /Конференции/	8	2
4.2	Участие в итоговой конференции /Конс/	8	2.8
	Раздел 1. Подготовительный этап		
1.1	Участие в установочной конференции /Конференции/	9	2
1.2	Участие в установочной конференции /Конс/	9	4.2
	Раздел 2. Рабочий этап		
2.1	Сбор информации в организации /И/	9	50
2.2	Обработка и анализ результатов сбора информации /И/	9	257.8
	Раздел 3. Контрольно-рефлексивный этап		
3.1	Оформление отчета по итогам практики /И/	9	4
	Раздел 4. Заключительный этап		
4.1	Участие в итоговой конференции /Конференции/	9	2
4.2	Участие в итоговой конференции /Конс/	9	4

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Место проведения практики
Базой для проведения производственной практики (преддипломная практика) являются: СГСПУ (в том числе подразделения, предназначенные для проведения практической подготовки), организации различной организационно-правовой формы, осуществляющие деятельность по профилю соответствующей образовательной программы (в т.ч. в структурных подразделениях организаций, предназначенных для проведения практической подготовки).
5.2. Период проведения практики
Производственная практика проводится в 8, 9 семестрах в соответствии с графиком учебного процесса
5.3. Информационные технологии
При реализации программы практики используются следующие информационные технологии: мультимедиа-технологии, интернет-технологии, кейс-технологии, дистанционно-образовательные технологии.
5.4. Формы отчетности по практике. Фонд оценочных средств
Формы отчетности по практике отражены в балльно-рейтинговой карте практики, являющейся приложением к программе практики, и (или) в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по практике, оформленном как приложение к программе практики

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Дата обращения к электронным учебным изданиям, электронным образовательным ресурсам, современным базам данных и информационным справочным системам совпадает с датой утверждения рабочей программы
--

6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Охотина Н.М.	Сервисная деятельность : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016.
Л1.2	ред. Т. Ю. Базаров, Б. Л. Еремин	Управление персоналом : учебник https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682209	Москва : Юнити-Дана, 2017
Л1.3	Турманидзе, Т. У.	Финансовый анализ : учебник https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615937	Москва : Юнити-Дана, 2017
6.1.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Васильев, Г. А.	Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684630	Москва : Юнити-Дана, 2017
Л2.2	Томпсон, А. А.	Стратегический менеджмент: искусство разработки и реализации стратегии : учебник https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691968	Москва : Юнити-Дана : Банки и биржи, 2017
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"			
Э1	Национальный открытый университет "Интуит" https://www.intuit.ru/		
Э2	Образовательный портал https://www.interneturok.ru/		
Э3	Образовательная платформа https://www.coursera.org/		
Э4	Открытая онлайн-платформа "Университет в кармане" https://www.moyuniver.ru/		
Э5	Академический образовательный проект https://www.lektorium.tv		
6.3 Перечень программного обеспечения			
- Acrobat reader DC - Dr.Web Desktop security, Dr.Web Server security - GIMP - Мой офис, сервисы Яндекс 360 для образования (почта, Яндекс Диск, Яндекс Телемост, Яндекс документы, Календарь) - Многофункциональный сервис обмена информацией Мах - Архиватор 7-Zip - Браузер Яндекс для организаций			
6.4 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных			
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - Базы данных Springer eBooks			
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ			
Реализация программы практики осуществляется на базе организаций, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом с использованием материально-технической базы, соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении научно-производственных работ. Для проведения практики необходим компьютер с выходом в Интернет. Обучающимся должна быть обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.			

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Финансовый сервис»
 Программа практики «Производственная практика (преддипломная практика)»
 Бально-рейтинговая карта производственной практики (преддипломная практика)

Курс 4 Семестр 8

Раздел (этап) практики	Перечень или пример задания	Образовательные результаты	Критерии	Количество баллов		
				Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Текущий контроль						
Рабочий этап: обоснование актуальности исследования, отбор источников, адекватных предмету исследования	Сформулировать теоретическую и практическую актуальность исследования в соответствии с заданием ВКР	Владеет: опытом анализа источников информации об объекте исследования; опытом сбора и обработки информации об объекте исследования (постановка задач, определение объектов и методов). Владеет: опытом защиты отчета по преддипломной практике.	Обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе аргументированно обоснована теоретическая актуальность темы	20	12	0
Рабочий этап: анализ источников, адекватных предмету исследования, формулирование выводов по результатам работы с источниками, оформление двух параграфов исследования	Проанализировать источники по предмету исследования в соответствии с задачами 1 и 2 задания ВКР		Полученные результаты полностью соответствуют поставленным задачам исследования	20	14	0
			Проведен детальный анализ адекватных предмету источников, выводы самостоятельны и аргументированы	20	14	0
			Представлено детальное описание технологии (подхода, модели, инструмента, метода, процедуры)	10	6	0
Рабочий этап: разработка плана практической части исследования	Разработать план главы 2 ВКР (практической части исследования) в соответствии с задачами 3 и 4 задания ВКР		План исследовательской части полностью соответствует поставленным задачам исследования	20	14	0
Контрольно-рефлексивный этап	Оформить отчёт в соответствии с критериями	Работа выполнена на стандартных листах бумаги формата А4, шрифт TimesNewRoman, кегль 14, интервал полуторный Поля: сверху – 2 см, снизу – 2,5 см, справа – 1 см, слева 3 см Страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру вверху страницы, титульный лист не пронумерован Абзацы напечатаны с красной строки, при этом от левого поля имеется отступ 1,25 см В таблицах отсутствуют отступы, выравнивание по ширине	10	5	0	
Промежуточная аттестация	56-70 баллов – удовлетворительно 71-85 баллов – хорошо 86-100 баллов – отлично					

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Финансовый сервис»
 Программа практики «Производственная практика (преддипломная практика)»
 Балльно-рейтинговая карта производственной практики (преддипломная практика)

Курс 5 Семестр 9

Раздел (этап) практики	Перечень или пример задания	Образовательные результаты	Критерии	Количество баллов		
				Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Текущий контроль						
Рабочий этап: изучение и анализ деятельности организации (базы преддипломной практики): общая характеристика; социально-психологические характеристики потребителей; характеристика сервисного взаимодействия; управление персоналом; деловая активность в сети Интернет; финансово-хозяйственная деятельность	Изучить и проанализировать: общую характеристику; социально-психологические характеристики потребителей; характеристика сервисного взаимодействия; управление персоналом; деловая активность в сети Интернет; финансово-хозяйственная деятельность	Владеет: опытом работы в команде, придерживаясь принципов корпоративной культуры, разработанных в организации; опытом оценки корпоративной культуры организации сферы услуг. Владеет: опытом в контактной зоне организации сферы услуг; опытом оценки кадрового ресурса организации сферы услуг; опытом анализа технологий управления персоналом в кадровом менеджменте организации сферы услуг. Владеет: опытом анализа использования интернет-технологий в хозяйственной деятельности организации сферы услуг; опытом обоснования выбора оптимальной модели интеграции организации в электронный бизнес. Владеет: опытом анализа инноваций в сервисной деятельности организации сферы услуг. Владеет: опытом проведения аудита веб-сайта: определения целей сайта, представления структуры сайта, оценки юзабилити дизайна сайта, оценки привлекательности контента для посетителей сайта.	Общая характеристика организации: сформулировано полное наименование организации; определены реквизиты организации на основе основных регистрационных документов (ЕГРН, ИНН/КПП) и ее месторасположение; определены организационно-правовая форма и форма собственности организации; отражены основные направления деятельности организации; представлена история создания и развития организации	3	1,5	0
			Социально-психологические характеристики потребителей: определены оптимальные способы анализа психологических особенностей потребителей и возможность их использования в процессе сервисного взаимодействия; приведены типологические характеристики потребителей услуг.	4	2	0
			Предоставление услуги (характеристика сервисного взаимодействия): приведены и описаны услуги, проанализирована структура ассортимента услуг организации; определены и описаны показатели качества услуг организации и показатели конкурентоспособности продукции организации; описана контактная зона организации, формы и методы обслуживания клиентов, приведено фото контактной зоны; определены этапы продажи услуги; определены приемы, методы, техники организации сервисного взаимодействия; приведены и описаны информационные средства и технологии организации сервисного взаимодействия; определены и описаны стандарты информационного обслуживания; представлены результаты экспертизы/диагностики объекта сервиса; определены пути оптимизации сервисной деятельности в организации; определены инновации в сервисной деятельности организации.	22	11	0

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Финансовый сервис»
 Программа практики «Производственная практика (преддипломная практика)»

		Владеет: опытом анализа использования инструментов интернет-маркетинга в деятельности организации (интернет-рекламы, e-mail маркетинга, маркетинга социальных связей, мобильного маркетинга и пр.); опытом анализа формирования клиентской базы в сети Интернет. Владеет: опытом определения источников финансирования организации сферы услуг; опытом финансового анализа деятельности организации: диагностики деловой активности, оценки рентабельности деятельности организации сферы услуг. Владеет: опытом анализа путей оптимизации сервисной деятельности в организации сферы услуг. Владеет: опытом обоснования организационных решений по развитию клиентурных отношений организации сферы услуг. Владеет: опытом разработки рекомендаций по совершенствованию стандартов обслуживания клиентов организации сферы услуг.	Управление персоналом: дана оценка кадрового ресурса организации; проанализированы технологии управления персоналом в кадровом менеджменте организации; дана оценка корпоративной культуры организации. Деловая активность в сети Интернет: отражено использование интернет-технологий в хозяйственной деятельности организации (в т.ч. интернет-коммуникаций); обоснован выбор оптимальной модели интеграции организации в электронный бизнес; Проанализировано использование инструментов интернет-маркетинга / отражены возможности использования инструментов интернет-маркетинга в деятельности организации; описано формирование клиентской базы в сети Интернет; проведен аудит веб-сайта с позиции информационного обслуживания. Финансово-хозяйственная деятельность организации: определены источники финансирования организации; проанализирована динамика основных показателей финансово-хозяйственной деятельности организации.	8	4	0
				19	9,5	0
				5	2,5	0
Рабочий этап: разработка и реализация программы сбора и обработки информации об объекте исследования	Разработать и реализовать программу сбора и обработки информации об объекте исследования	Владеет: опытом анализа источников информации об объекте исследования; опытом сбора и обработки информации об объекте исследования (постановка задач, определение объектов и методов).	Отражена разработка программы сбора и обработки информации: указаны задачи, объекты сбора информации, методы сбора и обработки информации об объекте исследования; Отражены результаты по программе сбора и обработки информации об объекте исследования	12	6	0
Рабочий этап: разработка и реализации	Разработать и реализовать программу апробации	Владеет: опытом подготовки данных для апробации результатов исследования	Отражена разработка и реализация программы апробации результатов исследования: ход, описание инструментов, методов, результаты по каждой задаче.	12	6	0

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Финансовый сервис»
 Программа практики «Производственная практика (преддипломная практика)»

программы апробации результатов исследования	результатов исследования	(постановка задач, описание хода решения задач, методов и инструментов, определение ожидаемых результатов).				
Контрольно-рефлекс ивный этап	Оформить отчет и дневник практики в соответствии с критериями	Владеет: опытом защиты отчета по преддипломной практике.	Оценка дневника практики: приведено описание ежедневной деятельности обучающегося в период практики; индивидуальное задание на практику утверждено руководителем практики от СГСПУ, согласовано руководителем от профильной организации. На последней странице дневника практики стоит печать, дата и подпись руководителя организации, на котором была пройдена практика. Оценка оформления отчета по практике: работа выполнена на стандартных листах бумаги формата А4, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал полуторный, выравнивание основного текста по ширине; поля: сверху – 2 см, снизу – 2 см, справа – 1,5 см, слева 3 см; страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру вверху страницы, титульный лист не пронумерован; все таблицы и рисунки имеют нумерацию и названия (над таблицей справа, под рисунком слева); в таблицах отсутствуют отступы, интервал одинарный, выравнивание по ширине.	15	7,5	0
Промежуточная аттестация	56 баллов – удовлетворительно; 71 балл – хорошо; 86 баллов – отлично.					

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»
Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

Кадиленко Анастасия Николаевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации по практике
«Производственная практика (преддипломная практика)»

Направление подготовки:
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

Квалификация выпускника
бакалавр

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по производственной практике (преддипломная практика) разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514; (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 июня 2017 г., регистрационный № 47236), с изменениями, внесенными приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 мая 2021 г., регистрационный № 63650) и от 8 февраля 2021 г. № 83 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 марта 2021 г., регистрационный № 62739), основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Финансовый сервис» с учетом требований профессиональных стандартов 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867); 08.008 «Специалист по финансовому консультированию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2015 г. № 167н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 9 апреля 2015 г., регистрационный № 36805).

Цель ФОС по производственной практике (преддипломная практика) – установление уровней сформированности частей (аспектов) компетенций УК-1, УК-2, УК-3, ОПК-1, ОПК-4, ОПК-5.

Задачи ФОС для промежуточной аттестации – контроль качества и уровня достижения образовательных результатов по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-1.2 Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи.

Владеет: опытом анализа источников информации об объекте исследования; опытом сбора и обработки информации об объекте исследования (постановка задач, определение объектов и методов).

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-2.1 Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.

Владеет: опытом подготовки данных для апробации результатов исследования (постановка задач, описание хода решения задач, методов и инструментов, определение ожидаемых результатов).

УК-2.4 Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности.

Владеет: опытом защиты отчета по преддипломной практике.

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.

Владеет: опытом работы в команде, придерживаясь принципов корпоративной культуры, разработанных в организации; опытом оценки корпоративной культуры организации сферы услуг.

УК-3.5 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.

Владеет: опытом в контактной зоне организации сферы услуг; опытом оценки кадрового ресурса организации сферы услуг; опытом анализа технологий управления персоналом в кадровом менеджменте организации сферы услуг.

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

Владеет: опытом анализа использования интернет-технологий в хозяйственной деятельности организации сферы услуг; опытом обоснования выбора оптимальной модели интеграции организации в электронный бизнес.

ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации

Владеет: опытом анализа инноваций в сервисной деятельности организации сферы услуг.

ОПК-1.3 Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации

Владеет: опытом проведения аудита веб-сайта: определения целей сайта, представления структуры сайта, оценки юзабилити дизайна сайта, оценки привлекательности контента для посетителей сайта.

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ОПК-4.2 Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий

Владеет: опытом анализа использования инструментов интернет-маркетинга в деятельности организации (интернет-рекламы, e-mail-маркетинга, маркетинга социальных связей, мобильного маркетинга и пр.); опытом анализа формирования клиентской базы в сети Интернет.

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса

Владеет: опытом определения источников финансирования организации сферы услуг; опытом финансового анализа деятельности организации: диагностики деловой активности, оценки рентабельности деятельности организации сферы услуг.

ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия

Владеет: опытом анализа путей оптимизации сервисной деятельности в организации сферы услуг.

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

Владеет: опытом обоснования организационных решений по развитию клиентурных отношений организации сферы услуг.

ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)

ПК-2.2 Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководств процессами постпродажного обслуживания и сервиса

Владеет: опытом разработки рекомендаций по совершенствованию стандартов обслуживания клиентов организации сферы услуг.

Требования к процедуре оценки:

Помещение: особых требований нет.

Оборудование: компьютер с MS Office и доступом в Интернет.

Инструменты: особых требований нет.

Расходные материалы: бумага и канцелярские принадлежности.

Доступ к дополнительным справочным материалам: базам данных, информационно-справочным и поисковым системам (перечисленных в п.6 программы практики).

Нормы времени: каждое задание выполняется обучающимися длительное время (во время прохождения практики, по нормам времени п.4 программы практики.).

Комплект оценочных средств

по производственной практике (преддипломная практика) 8 семестр

Проверяемые компетенции по ОПОП ВО:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

Проверяемые образовательные результаты:

УК-1.2 Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи.

Владеет: опытом анализа источников информации об объекте исследования; опытом сбора и обработки информации об объекте исследования (постановка задач, определение объектов и методов).

Тип (форма) задания: задание на анализ.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

В соответствии с задачами ВКР сформулируйте теоретическую и практическую актуальность исследования и выводы по результатам анализа источников, адекватных предмету исследования

Примеры:

Тема	Совершенствование качества обслуживания клиентов банка
Цель	Разработка предложений по совершенствованию качества обслуживания клиентов банка
Задачи	1. Проанализировать современные подходы к проектированию процесса сервиса; 2. Выявить специфику банка и ее учет в организации обслуживания клиентов; 3. Проанализировать практику организации обслуживания в банке; 4. Разработать предложения по повышению качества обслуживания клиентов банка и оценить их эффективность.

Тема	Совершенствование организации набора и отбора персонала в кадровом менеджменте финансовой организации
Цель	Разработать предложения по совершенствованию организации набора и отбора персонала финансовой организации
Задачи	1. Проанализировать современные подходы к организации набора и отбора персонала в кадровом менеджменте сервисной организации; 2. Выявить специфику организации набора и отбора персонала в кадровом менеджменте банка; 3. Проанализировать практику организации набора и отбора персонала (указать название организации); 4. Разработать предложения по совершенствованию организации набора и отбора персонала, оценить их эффективность.

Критерии оценки:

Требования	Баллы
Обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе аргументированно обоснована теоретическая актуальность темы	22
Обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе в основном обоснована теоретическая актуальность темы	16
В основном обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации)	12
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Полученные результаты полностью соответствуют поставленным задачам исследования	22
Полученные результаты преимущественно соответствуют поставленным задачам исследования	18
Полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленным задачам исследования	14
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Проведен детальный анализ адекватных предмету источников, выводы самостоятельны и аргументированы	22
В процессе анализа литературы отобраны адекватные предмету источники, сделаны адекватные выводы	16
В процессе анализа литературы отобраны в целом адекватные предмету источники, продемонстрировано понимание	12

решаемой проблемы Не соответствует ни одному из названных требований	0
Представлено детальное описание технологии (подхода, модели, инструмента, метода, процедуры) Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана полностью Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана Не соответствует ни одному из названных требований	14 8 6 0

Тип (форма) задания: задание на применение и синтез.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Разработать план главы 2 ВКР (практической части исследования) в соответствии с задачами 3 и 4 задания ВКР.

Пример задачи исследования:

Пример 1	3. Проанализировать практику организации обслуживания в банке (указать название организации); 4. Разработать предложения по повышению качества обслуживания клиентов банка и оценить их эффективность.
Пример 2	3. Проанализировать практику организации набора и отбора персонала (указать название организации); 4. Разработать предложения по совершенствованию организации набора и отбора персонала, оценить их эффективность.

Критерии оценки:

Требования	Баллы
План исследовательской части полностью соответствует поставленным задачам исследования	20
План исследовательской части преимущественно соответствует поставленным задачам исследования	16
План исследовательской части в значительной степени соответствуют поставленным задачам исследования	12
Не соответствует ни одному из названных требований	0

Комплект оценочных средств

по производственной практике (преддипломная практика) 9 семестр

Проверяемые компетенции по ОПОП ВО:

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

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

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

ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)

Проверяемые образовательные результаты:

УК-1.2 Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи.

Владеет: опытом анализа источников информации об объекте исследования; опытом сбора и обработки информации об объекте исследования (постановка задач, определение объектов и методов).

УК-2.1 Формулирует совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач.

Владеет: опытом подготовки данных для апробации результатов исследования (постановка задач, описание хода решения задач, методов и инструментов, определение ожидаемых результатов).

УК-2.4 Публично представляет результаты решения задач исследования, проекта, деятельности.

Владеет: опытом защиты отчета по преддипломной практике.

УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.

Владеет: опытом работы в команде, придерживаясь принципов корпоративной культуры, разработанных в организации; опытом оценки корпоративной культуры организации сферы услуг.

УК-3.5 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.

Владеет: опытом в контактной зоне организации сферы услуг; опытом оценки кадрового ресурса организации сферы услуг; опытом анализа технологий управления персоналом в кадровом менеджменте организации сферы услуг.

ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

Владеет: опытом анализа использования интернет-технологий в хозяйственной деятельности организации сферы услуг; опытом обоснования выбора оптимальной модели интеграции организации в электронный бизнес.

ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации

Владеет: опытом анализа инноваций в сервисной деятельности организации сферы услуг.

ОПК-1.3 Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации

Владеет: опытом проведения аудита веб-сайта: определения целей сайта, представления структуры сайта, оценки юзабилити дизайна сайта, оценки привлекательности контента для посетителей сайта.

ОПК-4.2 Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий

Владеет: опытом анализа использования инструментов интернет-маркетинга в деятельности организации (интернет-рекламы, e-mail-маркетинга, маркетинга социальных связей, мобильного маркетинга и пр.); опытом анализа формирования клиентской базы в сети Интернет.

ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса

Владеет: опытом определения источников финансирования организации сферы услуг; опытом финансового анализа деятельности организации: диагностики деловой активности, оценки рентабельности деятельности организации сферы услуг.

ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия

Владеет: опытом анализа путей оптимизации сервисной деятельности в организации сферы услуг.

ПК-1.3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

Владеет: опытом обоснования организационных решений по развитию клиентурных отношений организации сферы услуг.

ПК-2.2 Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководств процессами постпродажного обслуживания и сервиса

Владеет: опытом разработки рекомендаций по совершенствованию стандартов обслуживания клиентов организации сферы услуг.

Тип (форма) задания: задание практического характера.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Задание №1

Изучить и проанализировать: общая характеристика; социально-психологические характеристики потребителей; характеристика сервисного взаимодействия; управление персоналом; деловая активность в сети Интернет; финансово-хозяйственная деятельность

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Общая характеристика организации: сформулировано полное наименование организации; определены реквизиты организации на основе основных регистрационных документов (ЕГРН, ИНН/КПП) и ее месторасположение; определены организационно-правовая форма и форма собственности организации; отражены основные направления деятельности организации; представлена история создания и развития организации	3	1,5	0
Социально-психологические характеристики потребителей: определены оптимальные способы анализа психологических особенностей потребителей и возможность их использования в процессе сервисного взаимодействия; приведены типологические характеристики потребителей услуг.	4	2	0
Предоставление услуги (характеристика сервисного взаимодействия): приведены и описаны услуги, проанализирована структура ассортимента услуг организации; определены и описаны показатели качества услуг организации и показатели конкурентоспособности продукции организации; описана контактная зона организации, формы и методы обслуживания клиентов, приведено фото контактной зоны; определены этапы продажи услуги; определены приемы, методы, техники организации сервисного взаимодействия; приведены и описаны информационные средства и технологии организации сервисного взаимодействия; определены и описаны стандарты информационного обслуживания; представлены результаты экспертизы/диагностики объекта сервиса; определены пути оптимизации сервисной деятельности в организации; определены инновации в сервисной деятельности организации.	22	11	0
Управление персоналом: дана оценка кадрового ресурса организации; проанализированы технологии управления персоналом в кадровом менеджменте организации; дана оценка корпоративной культуры организации.	8	4	0
Деловая активность в сети Интернет: отражено использование интернет-технологий в хозяйственной деятельности организации (в т.ч. интернет-коммуникаций); обоснован выбор оптимальной модели интеграции организации в электронный бизнес; Проанализировано использование инструментов интернет-маркетинга / отражены возможности использования инструментов интернет-маркетинга в	19	9,5	0

деятельности организации; описано формирование клиентской базы в сети Интернет; проведен аудит веб-сайта с позиции информационного обслуживания.			
Финансово-хозяйственная деятельность организации: определены источники финансирования организации; проанализирована динамика основных показателей финансово-хозяйственной деятельности организации.	5	2,5	0

Задание №2

Разработать и реализовать программу сбора и обработки информации об объекте исследования

Пример разработанной программы сбора и обработки информации:

Задача 1. Сегментировать потребителей услуг банка

Объект: клиенты банка

Методы: анализ баз данных и документации.

Задача 2. Выяснить, как организован процесс обслуживания клиентов в банке

Объект: процесс обслуживания клиентов

Методы: опрос (интервьюирование руководителя и работников банка), наблюдение в контактной зоне, анализ документации.

Задача 3. Оценить удовлетворенность качеством обслуживания клиентов банка

Объект: качество обслуживания

Методы: опрос клиентов в контактной зоне; анализ отзывов в Интернете, изучение книги отзывов и предложений.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Отражена разработка программы сбора и обработки информации: указаны задачи, объекты сбора информации, методы сбора и обработки информации об объекте исследования; Отражены результаты по программе сбора и обработки информации об объекте исследования	12	6	0

Задание №3

Разработать и реализовать программу апробации результатов исследования

Пример разработанной программы апробации результатов исследования:

Задача 1. Собрать информацию, необходимую для оценки затрат на реализацию предложений по повышению качества обслуживания клиентов банка

Ход: Требуется информация о временных, человеческих и финансовых ресурсах, необходимых для реализации предложенных рекомендаций

Методы и инструменты: изучение деловой печати, интернет-источников, интервьюирование руководителя

Результат: собрана информация, которая позволит оценить затраты на реализацию предложений по повышению качества обслуживания клиентов банка

Задача 2. Собрать информацию для оценки эффективности разработанных предложений по совершенствованию обслуживания клиентов банка

Ход: Требуется информация о прогнозируемом увеличении объема продаж в банке в результате реализации предложенных рекомендаций для сопоставления с рассчитанными затратами на реализацию предложений

Методы и инструменты: анализ документации, анализ научных статей, посвященных оценке эффективности проектов/рекомендаций, беседа с директором центра

Результат: получение информации и проведение требуемых расчетов для оценки эффективности разработанных предложений по повышению качества обслуживания клиентов банка

Задача 3. Получить экспертное заключение по разработанным предложениям

Ход: Разработанные предложения по повышению качества обслуживания клиентов банка предоставить руководителю организации для анализа

Методы и инструменты: метод экспертных оценок

Результат: получено экспертное заключение о целесообразности совершенствования обслуживания клиентов банка за счет реализации предложенных рекомендаций

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Отражена разработка и реализация программы апробации результатов исследования: ход, описание инструментов, методов, результаты по каждой задаче.	12	6	0

Задание №4

Оформить отчет и дневник практики в соответствии с критериями

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Оценка дневника практики: приведено описание ежедневной деятельности обучающегося в период практики; индивидуальное задание на практику утверждено руководителем практики от СГСПУ, согласовано руководителем от профильной организации. На последней странице дневника практики стоит печать, дата и подпись руководителя организации, на котором была пройдена практика. Оценка оформления отчета по практике: работа выполнена на стандартных листах бумаги формата А4, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал полуторный, выравнивание основного текста по ширине; поля: сверху – 2 см, снизу – 2 см, справа – 1,5 см, слева 3 см; страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру вверху страницы, титульный лист не пронумерован; все таблицы и рисунки имеют нумерацию и названия (над таблицей справа, под рисунком слева); в таблицах отсутствуют отступы, интервал одинарный, выравнивание по ширине.	15	10	0

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

ОТЧЕТ
О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА)

Студента _ курса, группы _____
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) подготовки
«Финансовый сервис»

_____ (ФИО)

Время прохождения практики

Руководитель:

Самара 20__

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на производственную практику (преддипломная практика).

Место прохождения практики:

Сроки прохождения практики:

Цель прохождения практики: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.

Компетенции (образовательные результаты): в соответствии с программой практики.

№	Перечень индивидуальных заданий	Форма отчетной документации
1	Знакомство с базой практики и документацией, регламентирующей процессы ее деятельности и правилами внутреннего распорядка	Структура отчета о прохождении практики и индивидуальное задание
2	Прохождение инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности	Индивидуальное задание
3	Выполнение разделов рабочего этапа производственной практики	Отчет о прохождении практики
4	Оформление отчета о прохождении практики	Отчет о прохождении практики

	Подпись лица, проводившего инструктаж	Подпись студента
Инструктаж по технике безопасности пройден		
Инструктаж по противопожарной безопасности пройден		
Ознакомлен с правилами внутреннего распорядка организации (базы практики)		

Руководитель практики: от СГСПУ

_____ / И.О.Ф.

От организации:

_____ / И.О.Ф.

Задание принято к исполнению, студент

_____ /И.О.Ф.

«__» _____ 20__ г

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации
ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА)
студента_ курса, группы _____,
направления подготовки 43.03.01 Сервис,
направленность (профиль) подготовки «Финансовый сервис»,

(Ф.И.О.)

Дата	Содержание деятельности студента

Руководитель практики:

_____/ И.О.Ф.
подпись
МП

Дата _____

**Характеристика руководителя практики
от профильной организации**

ФИО студента: _____

№ п/п	Критерии оценки	
1.	Индивидуальное задание на практику	Выполнено/ Не выполнено ¹
2.	Выполнение заданий руководителя практики	Выполнено/ Не выполнено
3.	Сроки прохождения практики	Соблюдены/ Не соблюдены
4.	Правила внутреннего трудового распорядка	Соблюдены/ Не соблюдены
5.	Требования охраны труда и пожарной безопасности	Соблюдены/ Не соблюдены
6.	Соответствие отчета по практике индивидуальному заданию	Соответствует/ Не соответствует

Руководитель практики:

_____ / И.О.Ф.
подпись
МП

¹ Верное подчеркнуть

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации
Бланк обратной связи для оценки производственной практики
 (преддипломная практика) 8 семестр
 студента __ курса, группы _____,
 направления подготовки 43.03.01 Сервис,
 направленность (профиль) подготовки «Финансовый сервис»,

Оценка обоснования актуальности исследования – 22 балла

Требования	Баллы
Обоснована <u>практическая</u> актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе аргументированно обоснована <u>теоретическая</u> актуальность темы	22
Обоснована <u>практическая</u> актуальность темы для данной организации (ситуации), на основе анализа степени разработанности вопроса в литературе <u>в основном</u> обоснована теоретическая актуальность темы	16
<u>В основном</u> обоснована практическая актуальность темы для данной организации (ситуации)	12
Не соответствует ни одному из названных требований	0

Оценка результатов теоретической части исследования – 58 баллов

Требования	Баллы
Полученные результаты полностью соответствуют поставленным задачам исследования	22
Полученные результаты преимущественно соответствуют поставленным задачам исследования	18
Полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленным задачам исследования	14
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Проведен детальный анализ адекватных предмету источников, выводы самостоятельны и аргументированы	22
В процессе анализа литературы отобраны адекватные предмету источники, сделаны адекватные выводы	16
В процессе анализа литературы отобраны в целом адекватные предмету источники, продемонстрировано понимание решаемой проблемы	12
Не соответствует ни одному из названных требований	0
Представлено детальное описание технологии (подхода, модели, инструмента, метода, процедуры)	14
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана полностью	8
Технология (подход, инструмент, метод, процедура) описана	6
Не соответствует ни одному из названных требований	0

Оценка плана исследовательской части – 20 баллов

Требования	Баллы
План исследовательской части <u>полностью</u> соответствует поставленным задачам исследования	20
План исследовательской части <u>преимущественно</u> соответствует поставленным задачам исследования	16
План исследовательской части <u>в значительной степени</u> соответствуют поставленным задачам исследования	12
Не соответствует ни одному из названных требований	0

Оценка оформления отчета²

Требования	+ -
1. Работа выполнена на стандартных листах бумаги формата А4, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал полуторный. Поля: сверху – 2 см, снизу – 2,5 см, справа – 1 см, слева 3 см.	
2. Страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру сверху страницы, титульный лист не пронумерован.	
3. Заголовки расположены по центру строк. В заголовках отсутствуют переносы. В конце заголовков отсутствуют знаки препинания. Отсутствуют заголовки в конце страниц.	
4. Знаки препинания проставлены непосредственно после последней буквы слова и отделены от следующего слова пробелом.	
5. Абзацы напечатаны с красной строки, при этом от левого поля имеется отступ 1,25 см.	
6. В таблицах отсутствуют отступы, выравнивание по ширине.	
7. Описание каждого источника в списке литературы содержит фамилию (фамилии) автора (авторов), заглавие, место издания, год издания, либо дату (номер журнала, номера страниц), если издание периодическое, адрес web-страницы, если используются ресурсы Интернет, электронные издания из электронно-библиотечных систем.	

Шкала перевода баллов в итоговые оценки:

0-55 баллов – «неудовлетворительно»

56-70 баллов – «удовлетворительно»

71-85 баллов – «хорошо»

86-100 баллов – «отлично»

Количество баллов _____

Оценка за производственную практику _____

Руководитель производственной практики _____ /И.О.Ф.

«___» _____ 20__ г.

² Если оформление отчета не соответствует требованиям, то студент не допускается к защите отчета.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации
Бланк обратной связи для оценки производственной практики
 (преддипломная практика) 9 семестр
 студента __ курса, группы _____,
 направления подготовки 43.03.01 Сервис,
 направленность (профиль) подготовки «Финансовый сервис»,

Оценка результатов анализа деятельности базы практики – 61 балл

Характеристики содержания и результатов работы	Макс. баллы	Факт. баллы
Общая характеристика организации – 3 балла		
Сформулировано полное наименование организации; определены реквизиты организации на основе основных регистрационных документов (ЕГРН, ИНН/КПП) и ее месторасположение	3	
Определены организационно-правовая форма и форма собственности организации; отражены основные направления деятельности организации		
Представлена история создания и развития организации		
Социально-психологические характеристики потребителей – 4 балла		
Определены оптимальные способы анализа психологических особенностей потребителей и возможность их использования в процессе сервисного взаимодействия	4	
Приведены типологические характеристики потребителей услуг (продуктов)		
Предоставление услуги (характеристика сервисного взаимодействия) – 22 балла		
Приведены и описаны услуги, проанализирована структура ассортимента услуг (продуктов) организации	3	
Определены и описаны показатели качества услуг (продуктов) организации и показатели конкурентоспособности услуг (продуктов) организации		
Описана контактная зона организации, формы и методы обслуживания клиентов	5	
Приведено фото контактной зоны		
Определены этапы продажи услуги (продукта) (приём, выявление проблем, презентация услуги (продукта), продажа и последующий контакт с потребителем)		
Определены приемы, методы, техники организации сервисного взаимодействия	6	
Приведены и описаны информационные средства и технологии организации сервисного взаимодействия		
Определены и описаны стандарты обслуживания		
Представлены результаты экспертизы/диагностики объекта сервиса	8	
Определены пути оптимизации сервисной деятельности в организации		
Определены инновации в сервисной деятельности организации		
Управление персоналом – 8 баллов		
Дана оценка кадрового ресурса организации	6	
Проанализированы технологии управления персоналом в кадровом менеджменте организации		
Дана оценка корпоративной культуры организации	2	
Деловая активность в сети Интернет – 19 баллов		
Отражено использование интернет-технологий в хозяйственной деятельности организации (в т.ч. интернет-коммуникаций)	4	
Обоснован выбор оптимальной модели интеграции организации в электронный бизнес (модель интранета/экстранета: «визитной карточки», «электронного заказа», «полной автоматизации»)		
Проанализировано использование инструментов интернет-маркетинга / отражены возможности использования инструментов интернет-маркетинга в деятельности организации (интернет-рекламы, e-mail-маркетинга, маркетинга социальных связей, мобильного маркетинга и пр.)	5	
Описано формирование клиентской базы в сети Интернет (структура клиентской базы, методы сбора информации, методы поддержания актуальности клиентской базы)	3	
Проведен аудит веб-сайта с позиции обслуживания: обозначены цели сайта, представлена структура сайта, дана оценка юзабилити (удобства) и дизайна сайта, оценена привлекательность контента для посетителей сайта	7	
Финансово-хозяйственная деятельность организации – 5 баллов		
Определены источники финансирования организации	5	
Проанализирована динамика основных показателей финансово-хозяйственной деятельности организации		

Оценка работы над практической частью ВКР – 24 балла

<i>Характеристики содержания и результатов работы</i>	<i>Макс. баллы</i>	<i>Факт. баллы</i>
Постановка и решение задач по программе сбора и обработки информации	12	
Постановка и решение задач по программе апробации результатов исследования	12	

Оценка дневника практики – 15 баллов

<i>Характеристики содержания и результатов работы</i>	<i>Макс. баллы</i>	<i>Факт. баллы</i>
Приведено описание деятельности студента в период практики	10	
Индивидуальное задание на практику утверждено руководителем практики от СГСПУ, согласовано руководителем от профильной организации. На последней странице дневника практики стоит печать, дата и подпись руководителя организации, на котором была пройдена практика	5	

Оценка оформления отчета³

<i>Требования к оформлению</i>	<i>+</i>	<i>-</i>
Работа выполнена на стандартных листах бумаги формата А4, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал полуторный, выравнивание основного текста по ширине		
Поля: сверху – 2 см, снизу – 2 см, справа – 1,5 см, слева 3 см		
Страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру сверху страницы, титульный лист не пронумерован		
Все таблицы и рисунки имеют нумерацию и названия (над таблицей справа, под рисунком слева)		
В таблицах отсутствуют отступы, интервал одинарный, выравнивание по ширине		

Шкала перевода баллов в итоговые оценки: 0-55 баллов – «неудовлетворительно»; 56-70 баллов – «удовлетворительно»; 71-85 баллов – «хорошо»; 86-100 баллов – «отлично».

Количество баллов _____

Оценка за производственную практику _____

Руководитель производственной практики _____ /ФИО

«____» _____ 20__ г.

³ За каждое несоответствие в оформлении отчета снимается 2 балла.