

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И
ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА

кафедрой сервиса

Протокол от «04» сентября 2017 г.

№ 1

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.П.3 Преддипломная практика

направление подготовки

43.03.01 – Сервис

направленность (профиль) "Сервис транспортных средств"

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора - 2015

Москва, 2017 г.

Автор—составитель:

Заведующий кафедрой сервиса, к.э.н, профессор Красюк И.Н.

Заведующий кафедрой сервиса, к.э.н, профессор Красюк И.Н.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Вид практики, способы и формы ее проведения	4
2.	Планируемые результаты обучения при прохождении практики	4
3.	Объем и место практики в структуре ОП ВО	17
4.	Содержание практики	17
5.	Формы отчетности по практике	18
6.	Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по практике	19
7.	Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	21
	7.1. Основная литература	21
	7.2. Дополнительная литература	21
	7.3. Нормативные правовые документы	21
	7.4. Интернет-ресурсы	21
	7.5. Иные рекомендуемые источники	21
8.	Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы	22

1. Вид практики, способы и формы ее проведения

Вид практики - производственная.

Тип практики - преддипломная.

Способ проведения практики – стационарная, выездная.

Форма проведения практики - дискретная.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

2.1. Преддипломная практика обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПК-1.4	готовность к приобретению практических навыков самостоятельной работы по организации контактной зоны сервиса организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности
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	ПК-2.5	готовность к приобретению практических навыков самостоятельной работы по планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-3	готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в	ПК-3.5	готовность к дальнейшему развитию прикладных умений и

	сервисной деятельности		практических навыков, освоению методологий исследования при решении конкретных проблем, развитию навыков самостоятельной работы, повышению общей и профессиональной эрудиции выпускника-бакалавра; развитию интереса студентов к углубленному изучению управленческих дисциплин, к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих услуги на различных видах транспорта
ПК-4	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПК-4.3	готовность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций

			(предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорта
ПК-5	готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	ПК-5.3	готовность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорта
ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	ПК-6.2	готовность к организации проектирования сервисных предприятий, индивидуальному проектированию предприятий сервиса; финансовому обоснованию проекта; приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности

			организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорта
ПК-7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	ПК-7.2	готовность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорта
ПК-8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	ПК-8.4	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорта

ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	ПК-9.4	способность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорта
ПК-10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	ПК-10.2	готовность к анализу и использованию технологии франчайзинга как возможной концепции развития предприятий в сфере сервиса транспортных средств; использованию технических средств в сервисе транспортных средств; приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности,

			оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорта; приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорта
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	ПК-11.3	готовность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих социально-культурные услуги и услуги на различных видах транспорта
ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических	ПК-12.4	готовность к приобретению практических навыков самостоятельной

	процессов, используемых ресурсов		работы для осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
ДПК-1	готовность к организации клиентоориентированного сервиса	ДПК-1.3	готовность к приобретению практических навыков самостоятельной работы в реальных условиях управленческой и организационно-хозяйственной деятельности организаций (предприятий, фирм) разных форм собственности, оказывающих транспортные услуги

2.2. В результате прохождения практики у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ/профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практик
ПС-40.053 В Организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела); ПС-33.007 В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; ПС-40.060 В Организация проведения работ по подтверждению соответствия продукции (услуг) организации;	ПК-1.4	на уровне знаний: основные приемы поиска, анализа и синтеза информации, необходимой для разработки концепции и реализации проекта контактной зоны; основные приемы, методы, стратегии, технологии создания проектов
		на уровне умений: найти информационные источники необходимые для обоснования концепции контактной зоны предприятия сервиса; разработать, обосновать, провести экспертную оценку и осуществить реализацию проекта контактной зоны предприятия сервиса
		на уровне навыков: технико-экономического,

ПС-33.008 В Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания; ПС-04.005 С Проведение экскурсий; ПС-07.002 С Организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации; D Информационно-аналитическая и организационно-административная поддержка деятельности руководителя организации; ПС-33.019 А Операционная деятельность по организации торгово-промышленных выставок В Управление проектом торгово-промышленной выставки		эргономического, эстетического обоснования принципов организации контактной зоны предприятия сервиса; разработки и реализации проекта контактной зоны предприятия сервиса
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-2.5	на уровне знаний: сущность организации труда, производства, управления и планирования на предприятии, основные типы организации производства и признаки различия между ними, производственную структуру предприятия; понятие и структуру производственного процесса, принципы рациональной организации производственного процесса; структуру процесса оказания услуги; основы организации обслуживания потребителей; организацию производственной инфраструктуры предприятия сферы сервиса
		на уровне умений: определять показатели оценки уровня организации основного производства, определять основные виды трудовых норм различными методами; определять показатели производственной программы и плана реализации услуг, производственную мощность предприятия; планировать численность производственного персонала и фонда заработной платы; определять показатели финансового плана предприятия
		на уровне навыков: организации выполнения услуг, нормирования труда, планирования на предприятии
	ПК-3.5	на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
		на уровне знаний: наиболее

		востребованные научно-технические методы и модели; основные научно-технические способы и методы организации сервисной деятельности на основе отечественного и зарубежного опыта
		на уровне умений: использовать математические методы обработки научно-технической информации для повышения надежности проводимых исследований; проводить логические рассуждения, без которых невозможно заниматься научными исследованиями и проектированием
		на уровне навыков: преобразования информации, исходя из цели проводимых исследований; сбора и анализа информации из различных источников для использования в практической деятельности
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-4.3	на уровне знаний: национально-региональные и демографические факторы, влияющие на поведение потребителя
		на уровне умений: проводить анализ социально-психологических особенностей потребителя; оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей
		на уровне навыков: учитывать социально-психологические особенности потребителя; изучения личности потребителя
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-5.3	на уровне знаний: принципы работы с различными источниками; новейших тенденций научно-практической

		деятельности в PR в сфере сервиса
		на уровне умений: анализировать и оценивать социальную информацию, определяющую состояние общественного мнения
		на уровне навыков: разработки проектов; речевого взаимодействия для установления связей с представителями различных групп общественности; владеть инновационными подходами к разработке идей и проектов в сфере сервиса; владеть компьютерными технологиями
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-6.2	на уровне знаний: основных положений организации труда на предприятиях сервиса; нормативных документов по качеству оказываемых услуг на предприятиях сервиса; видов используемых технических средств для оказания услуги; видов оборудования на предприятиях сервиса
		на уровне умений: использовать техническое обеспечение предприятия сервиса для оказания услуги; проверять сертификаты технических средств на предприятиях сервиса; использовать техническое обеспечение в организации технологического процесса оказания услуги на предприятиях сервиса; пользоваться различными видами множительного оборудования на предприятиях сервиса; пользоваться различными видами оборудования на предприятиях сервиса; организовать работу средств связи и оргтехники для оказания услуги; использовать периферийные устройства персональных компьютеров; пользоваться сетевыми устройствами
		на уровне навыков: организации рабочего места с учетом

		использования технических средств на предприятиях сервиса; работы с оборудованием на предприятиях сервиса; проверки сертификатов технических средств на предприятиях сервиса; работы с множительным оборудованием на предприятиях сервиса; работы с периферийными устройствами персональных компьютеров; работы с сетевыми устройствами; работы со средствами связи и оргтехники для оказания услуги; составления перечня технологического оборудования для оказания услуги на предприятиях сервиса
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-7.2	на уровне знаний: принципов согласования с клиентом предоставляемых услуг; видов новейших информационных и коммуникационных технологий для оказания услуг
		на уровне умений: применять принципы согласования с клиентом предоставляемых услуг; использовать новейшие информационные и коммуникационные технологии для оказания услуг
		на уровне навыков: разработки процесса предоставления услуг; использования новейших информационных и коммуникационных технологий
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-8.4	на уровне знаний: принципов диверсификации сервисной деятельности; этнокультурных, исторических и религиозных особенностей потребителей
		на уровне умений: проводить диверсификацию сервисной деятельности; понимать этнокультурные, исторические и

		религиозные традиции
		на уровне навыков: способность к диверсификации сервисной деятельности
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-9.4	на уровне знаний: основных категорий и понятий психологической науки; предмета и метода психологии, места психологии в системе наук и ее основные отрасли; мотивации и психической регуляция поведения и деятельности, основ социальной психологии, психологии межличностных отношений, психологии больших и малых групп; основных потребностей и психофизиологических возможностей человека и их взаимосвязи с социальной активностью личности
		на уровне умений: использовать полученные знания по психологии в своей практической деятельности; организовать индивидуальную и групповую деятельность людей с учетом их психологических особенностей; эффективно решать управленческие задачи с целью активизации выполнения поставленных задач: обучать, воспитывать и развивать; использовать понятийно-категориальный аппарат педагогической науки как инструментарий педагогического анализа; владеть технологиями, методами и приемами педагогического проектирования
		на уровне навыков: самопознания; использования методов и приемов, направленных на формирование и развитие профессиональной психологической наблюдательности, развитых эмоционально-волевых и коммуникативных качеств;

		владеть системой методов и приемов благоприятного разрешения психологического конфликта
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-10.2	на уровне знаний: принципов сбора статистической информации для диагностики и экспертизы объектов сервиса, самостоятельного проведения экспертизы; принципов планирования и проведения мероприятий, направленных на диагностику объектов сервиса
		на уровне умений: организовывать процесс сбора статистической информации для диагностики и экспертизы объектов сервиса, самостоятельно проводить экспертизы; планировать и проводить мероприятия, направленные на диагностику объектов сервиса
		на уровне навыков: сбора статистической информации для диагностики и экспертизы объектов сервиса, самостоятельного проведения экспертизы; планирования и проведения мероприятий, направленных на диагностику объектов сервиса
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
	ПК-11.3	на уровне знаний: основных положений о работе в контактной зоне с потребителем; принципов консультирования потребителей
		на уровне умений: работать с потребителем в контактной зоне; консультировать потребителя
		на уровне навыков: работы с потребителем в контактной зоне; консультирования потребителей
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных

	ПК-12.4	профессиональных действий
		на уровне знаний: понятия качества и его роли в современном мире; коммуникации в устной и письменной форме; роли качества в индустрии сервиса
		на уровне умений: применять понятие качества и его роль в современном мире, коммуникации в устной и письменной форме; применять инновационные технологии управления качеством
		на уровне навыков: применять роль качества в индустрии сервиса; применять инновационные технологии управления качеством
	ДПК-1.3	на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий
		на уровне знаний: принципов согласования с клиентом предоставляемых услуг; принципов бесконфликтного общения с клиентом
		на уровне умений: применять принципы согласования с клиентом предоставляемых услуг; применять принципы бесконфликтного общения
		на уровне навыков: работы с потребителем по вопросам согласования вида, формы и объема процесса сервиса; консультирования потребителя
		на уровне опыта практической деятельности: свободно сочетает выполнение ряда освоенных профессиональных действий

3. Объем и место практики в структуре образовательной программы

Объем практики

6 зачетных единиц – 216 академических часов/162 астрономических часа.

Место практики в структуре ОП ВО

Б2.П.3 Производственная практика (преддипломная практика) осваивается на 4 курсе в 8-м семестре.

Преддипломная практика реализуется после изучения всех дисциплин и практик: практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, практики по

получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, исследовательской работы.

Форма промежуточной аттестации - зачет с оценкой.

4. Содержание практики

№ п/п	Этапы практики	Виды работ
1	Подготовительный этап	Организационное собрание обучающихся с руководителем практики. Ознакомление с порядком проведения практики, мерами безопасности, с документами отчетности. Составление план-графика проведения практики. Выдача индивидуальных заданий для студентов, выполняемых в период практики.
2	Основной этап	Своевременное прибытие к месту прохождения практики. Написание выпускной квалификационной работы в соответствии с индивидуальным заданием на практику. Соблюдение правил внутреннего трудового распорядка ведомства (организации) и правил пожарной безопасности.
3	Заключительный этап	Формирование отчета по результатам прохождения практики. Защита отчета о прохождении практики.

5. Формы отчетности по практике

По окончании практики студент предоставляет на кафедру сервиса следующие документы:

1. отчет по практике, оформленный в установленном порядке;
2. отзыв-характеристику руководителя практики от Академии;
3. отзыв руководителя практики от профильной организации, заверенный печатью организации;
4. индивидуальное задание руководителя практики от Академии.

Отчет по практике является основным документом, характеризующим работу студента во время прохождения практики. В отчете должны быть отражены изученные во время практики общие вопросы и основные результаты практической деятельности обучающегося.

Отчет по практике состоит из титульного листа, оглавления, основной части, заключения, списка использованных источников и литературы, приложений. В качестве приложений в отчет по практике с разрешения организации и за исключением информации, составляющей коммерческую тайну, и иной охраняемой законом информации могут включаться копии документов (нормативных актов, отчетов и др.), изученных и использованных обучающимся в период прохождения практики.

Отчет по практике предоставляется в печатном виде на листах формата А4, для приложений допускается использование формата А3, верхнее и нижнее поля – 20 мм, правое 15 мм, левое – 30 мм, выравнивание текста – по ширине, абзацный отступ – 1,25 см. Объем отчета (без учета отзыва руководителя практики от организации, индивидуального задания руководителя дипломной работы (проекта), для обучающихся,

направляемых на практику) должен составлять 15-25 страниц печатного текста. Текст готовится с использованием текстового редактора Microsoft Word (или аналога) через 1,5 интервала с применением 14 размера шрифта Times New Roman.

6. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по практике

6.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

6.1.1. В ходе реализации преддипломной практики используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

руководитель практики регулярно через Интернет получает объективную информацию от студентов о ходе выполнения задания на практику и подготовке отчета.

6.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме доклада с применением следующих методов (средств):

презентация результатов практики в электронном виде.

6.2. Материалы текущего контроля успеваемости

Специальные оценочные средства при проведении текущего контроля успеваемости не применяются.

6.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Типовые вопросы для оценивания знаний, умений, владений, полученных в ходе преддипломной практики в процессе защиты отчета по практике.

Все ответы обосновываются на конкретном примере, на основании места прохождения практики.

1. Каковы назначение, цели деятельности предприятия (организации), в котором проходила практика?
2. На основании каких учредительных документов функционирует данное предприятие?
3. Какими основными нормативно-правовыми актами руководствуется в осуществлении финансовой деятельности данное предприятие?
4. Какие задания были выполнены в ходе прохождения практики?
5. Какие знания, умения и навыки были приобретены или развиты в результате прохождения практики?
6. Каковы результаты проведенного анализа деятельности предприятия?
7. Какие сильные и слабые стороны деятельности предприятия были выявлены в ходе прохождения практики?
8. Какие проблемы были изучены в ходе прохождения практики в соответствии с заявленной темой выпускной квалификационной работы?
9. Какие имеются предложения по совершенствованию деятельности предприятия?

Шкала оценивания.

Критерии оценки при защите отчёта преддипломной практики:

Оценка «Отлично» выставляется: план-график проведения практики выполнен полностью, поставленная цель достигнута и конкретные задачи решены. Задания и указания руководителя практики выполнены в установленные сроки. Все необходимые документы представлены в срок и оформлены в соответствии с требованиями. Отсутствуют нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики. Обучающийся показывает глубокие знания источников данных, используемых в отчёте. Обучающийся уверенно отвечает на вопросы теоретического и

практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета. Проявляет самостоятельность мышления, показывает овладение практическими навыками.

Оценка «Хорошо» выставляется: план-график проведения практики выполнен, поставленные цели достигнуты, решены конкретные задачи. Выполнены в установленные сроки задания и указания руководителя практики. Представлены в срок правильно оформленные документы. Отсутствуют нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики. Обучающийся хорошо ориентируется в источниках данных, используемых в отчёте. Обучающийся отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета. Грамотно излагает материал.

Оценка «Удовлетворительно» выставляется: план-график проведения практики в целом выполнен, но поставленная цель достигнута частично, и/или конкретные задачи решены не полностью. Задания и указания руководителя практики выполнялись с нарушением установленных сроков. Отчётные документы в целом правильно оформлены, представлены в срок, но имеют некоторые несоответствия требованиям (устранённые в ходе предварительной проверки отчёта). Имеются нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики. Обучающийся показывает слабые знания в ответах на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета. Обучающийся плохо ориентируется в материале.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется, когда обучающийся не может защитить свой отчёт по практике, допускает грубые ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе на них не отвечает.

6.4. Методические материалы

Условия допуска студентов к зачету

Студенты допускаются к защите отчетов по практике при условии выполнения следующих требований:

- выполнение программы практики в полном объеме;
- наличие отзыва руководителя практики от предприятия (организации);
- наличие заключения руководителя практики от кафедры об успешном прохождении собеседования по основному набору отчетных документов.

Защита отчета о прохождении практики осуществляется студентом в установленные деканатом сроки. Формируется комиссия из числа ведущих преподавателей. В качестве приглашенных членов комиссии могут присутствовать представители от предприятий.

Процедура защиты отчета о прохождении практики.

В выступлении (не более 10 минут) студент:

- излагает содержание проведенной работы на предприятии (в организации), являющейся местом прохождения практики;
- излагает основные результаты знакомства с деятельностью конкретного подразделения предприятия и его сотрудников;
- освещает ход выполнения индивидуального задания;
- предоставляет результаты собственного исследования работы предприятия;
- формулирует основные выводы.

В ходе выступления студента руководитель и/или члены комиссии задают вопросы, на которые должны быть даны полные ответы.

При подведении итогов практики учитывается уровень проведенной студентом работы в соответствии с индивидуальным заданием, качество представленных материалов (соответствие выполненной студентом работы цели и задачам практики, индивидуальному заданию); отзыв руководителя практики от предприятия (учреждения

или организации); заключение руководителя от кафедры об итогах практики; ответы студента на вопросы комиссии.

По результатам защиты выставляются оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Сведения по итогам защиты отчета о практике заносятся в ведомость и зачетную книжку студента.

Неудовлетворительная оценка, полученная по результатам защиты отчета о прохождении практики, расценивается как академическая задолженность; студенту назначается повторная защита.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература

1. Покровский Н.Е., Черняева Т.Н. Туризм. От социальной теории к практике управления [Электронный ресурс]: учебник. Логос, Университетская книга 2009. <http://www.iprbookshop.ru/9119>
2. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие. Новосибирский государственный технический университет. 2013. <http://www.iprbookshop.ru/44696>
3. Изадор Шарп. Философия гостеприимства Four Seasons: Качество, сервис, культура и бренд [Электронный ресурс]: качество, сервис, культура и бренд. Альпина Паблишер, 2016. <http://www.iprbookshop.ru/41487>

7.2. Дополнительная литература

1. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие. Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа. 2016. <http://www.iprbookshop.ru/57171>

7.3. Нормативные правовые документы

Не используются.

7.4. Интернет-ресурсы

www.4p.ru (Сайт по теории и практике маркетинга).
www.7st.ru (Сетевой журнал о маркетинге и рекламе).
www.bizbook.ru/book.html?id=2309 – аннотация к книге Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник.
lrci.lviv.ua/?Ponyatie_turisticheskoi_industrii%2C_ee_rolmz_i_mesto_v_mirovoi_ekonomike – статья «Понятие туристической индустрии, ее роль и место в мировой экономике».
www.marketing.spb.ru (Публикации по вопросам маркетинга (Брендинг, ценообразование, поведение потребителей, финансовый, промышленный, международный маркетинг и т.д.). Примеры маркетинговых исследований).
www.marketolog.ru (Сетевой журнал о маркетинге и рекламе).
www.restoranoff.ru (Всё для ресторанно-гостиничного бизнеса в России).
<http://www.servicemarketing.ru> (Сайт по маркетингу услуг).
http://tourlib.net/books_tourism/borodina.htm (Бородина В.В. «Ресторанно-гостиничный бизнес»)).
www.rwr.ru (Сайт по теории и практике рекламы, PR, медиапланирования, маркетинга и т.д.).
www.unwto.org (Сайт Всемирной Туристской Организации).
www.wikipedia.ru (Википедия – свободная энциклопедия).

7.5. Иные источники

1. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.- Электрон. текстовые данные.- М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.
2. Райхельд Ф., Марки Р. Искренняя лояльность. Ключ к завоеванию клиентов на всю жизнь.- М.: Манн, Иванов и Фербер, 2013.
3. Ромат Е., Сендеров Д. Реклама: теория и практика. Учебник для вузов. - СПб: Питер, 2013.
4. Современные потребительские тренды и удовлетворенность потребителя: Монография/ Под ред. О.К. Ойнер. – М.: ИНФРА-М, 2013.
5. Тюрин Д.В. Маркетинговые исследования. Организация и проведение в компании: учебник для бакалавров. - М.: Инфра-М, 2013.
6. Удовлетворенность потребителя. Эмпирические исследования и практика измерения: Монография/ Под ред. О.К. Ойнер. – М.: ИНФРА-М, 2013.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Практика проводится в организациях различного характера (профиля) деятельности, форм собственности и организационно-правового статуса: в государственных и муниципальных учреждениях, в министерствах и ведомствах, департаментах различных межведомственных Комитетов, предприятиях, фирмах, корпорациях, в банках, АО, консалтинговых фирмах, научно-исследовательских институтах и центрах, вузах, а также на кафедрах и Центрах ИОМ РАНХиГС.

Специальные помещения ИОМ РАНХиГС представляют собой 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 и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Корпуса Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к

современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg

EBSCO Publishing

eLIBRARY.RU

Emerging Markets Information Service

Google Scholar (Google Академия)

IMF eLibrary

JSTOR

New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь.

OECD iLibrary

Oxford Handbooks Online

Polpred.com Обзор СМИ

Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике;

SCOPUS

Web of Science

Wiley Online Library

World Bank Elibrary

Архивы научных журналов NEICON

Интернет-сервис «Антиплагиат»

Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»

ЭБС Издательства "Лань"

ЭБС Юрайт

Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников».

Распределение студентов на базы практики осуществляется кафедрой сервиса. Место для прохождения практики студенты могут искать самостоятельно, посещая собеседования.

Направление студентов на практику производится на основе договоров, заключенных между Академией и базой практики или гарантийного письма предприятия, заверенного руководителем организации, и оформляется распоряжением по Институту.