

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Направление подготовки
43.03.01 – Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Логистика сервисного обслуживания

Форма обучения
очная

Гатчина
2019

Программа производственной практики (преддипломной) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль «Логистика сервисного обслуживания»

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: д.э.н., доцент, зав. кафедрой «Маркетинга» _____
Левизов В.А.

ст. преподаватель кафедры маркетинга _____ Бабскова О.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры маркетинга «26» августа 2019 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой _____ / Левизов В.А.

Руководитель ОП _____ / Бабскова О.В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование вида практики, способа и формы (форм) ее проведения	4
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место практики в структуре образовательной программы.....	6
4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях либо в академических часах.....	7
5. Содержание практики.....	7
6. Формы отчетности по практике.....	10
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	14
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	14
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	17
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	24
7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	24
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	26
9. Перечень информационных технологий, профессиональных баз данных, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	29
10. Описание материально-технической базы, необходимой для прохождения производственной практики.....	30
Приложение 1 Титульный лист отчета о прохождении практики	31
Приложение 2 Дневник практики студента	32

1. НАИМЕНОВАНИЕ ВИДА ПРАКТИКИ, СПОСОБА И ФОРМЫ (ФОРМ) ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Производственная (преддипломная) практика студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) подготовки – «Логистика сервисного обслуживания») проводится в целях получения профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, обеспечивающих подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы, связанной с исследованием деятельности в области сервиса (область включает организации, в которых протекают процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений). В итоге прохождения производственной (преддипломной) практики у студента должны быть достигнуты результаты обучения, соответствующие этапу формирования профессиональных компетенций, необходимых для последующей работы в сфере сервиса в рамках осуществления организационно-управленческой, научно-исследовательской и производственно-технологической видов деятельности.

Видом практики, описываемой настоящей программой, является производственная практика. **Типы практики:** преддипломная практика.

Способы проведения производственной практики с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта: стационарная, выездная.

Форма практики: дискретная (путём выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практики).

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Планируемые результаты освоения образовательной программы	Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики
ПК-1 - готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Уметь: обосновывать направления совершенствования организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений, в.т.ч. с учётом качества предоставляемых логистических услуг; Владеть: навыками представления предложений по совершенствованию организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений в виде письменного отчёта;
ПК-2 – готовность к планированию	Уметь: анализировать спрос на логистические услуги предприятия

производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	<p>сервиса; оценивать конкурентоспособность предоставляемых логистических услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; рассчитывать и анализировать основные показатели бизнес-плана при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения рыночной конъюнктуры и спроса потребителей в динамике</p> <p>Владеть:</p> <p>Навыками разработки предложений по развитию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на плановый период с учётом конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства</p>
ПК-4 - готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	<p>Уметь:</p> <p>Определять направления исследования и разрабатывать план маркетингового исследования потребительского спроса на логистические услуги, социально-психологических особенностей потребителей с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов;</p> <p>Владеть:</p> <p>Навыками маркетингового исследования потребительского спроса на логистические услуги конкретного предприятия сервиса с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов, а также социально-психологических особенностей потребителя с целью выявления проблем в обслуживании потребителей</p>
ПК-5 - готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	<p>Уметь:</p> <p>Осуществлять поиск новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия сервиса с учетом изменений во внешней среде;</p> <p>Владеть:</p> <p>Навыками проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере логистики, а также анализа рисков;</p>
ПК-6. Готовность применений современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя	<p>Уметь:</p> <p>Оценивать и анализировать результаты маркетинговых исследований, проводимых с целью выявления потребностей потребителя логистических услуг</p> <p>Владеть:</p> <p>Навыками использования современные сервисные технологии в процессе предоставления логистической услуги, с использованием информационных и коммуникационных технологий для формирования базы знаний о потребностях клиентов</p>
ПК-7. Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя,	<p>Уметь:</p> <p>Выбирать материалы, специальное оборудование и средства при разработке процесса предоставления логистической услуги с учетом потребностей потребителей</p> <p>Осуществлять контроль качества процесса сервиса и</p>

на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	обслуживания Владеть: Навыками внедрения и использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса
---	--

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная (преддипломная) практика Б2.П.3 относится к вариативной части и является частью Блока 2 «Практики», направления подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) подготовки – «Логистика сервисного обслуживания»).

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
ПК-1	Введение в профессию / Сервисология Теория менеджмента Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности Поведение потребителей Управление операциями/ Управление технологиями Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к жизни Управление качеством/ Управление знаниями Логистика	Проверка сформированности планируемых результатов освоения образовательной программы в рамках ГИА
ПК-2	Учет и анализ (финансовый учет, управленческий учет, финансовый анализ) Статистика Финансовый менеджмент Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Бизнес-планирование/ Бизнес-планирование в логистике Стратегический менеджмент	
ПК-4	Психодиагностика Методы научных исследований Эконометрика Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности Поведение потребителей	

	Маркетинговые исследования/ Управление технологиями НИР Стратегический маркетинг	
ПК-5	Экономическая оценка инвестиционных проектов Управление изменениями Управление проектами НИР Стратегический маркетинг Маркетинг инноваций/Инновационный менеджмент	
ПК-6	Теоретические основы логистики Маркетинговые коммуникации/ Связи с общественностью Основы управления запасами Управление цепями поставок Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности Транспортно-складские логистические технологии Сервис товародвижения	
ПК-7	Основы управления запасами Информационные сервисные технологии в логистике/ Метрология, стандартизация и сертификация Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности Маркетинг услуг/ Оценка бизнеса	

4. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ В НЕДЕЛЯХ ЛИБО В АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

Объем производственной (преддипломной) практики в зачетных единицах составляет - 9 зачётных единиц, продолжительность в неделях – 6 недель, 324 часа.

5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Организация процесса прохождения производственной (преддипломной) практики осуществляется в соответствии с Положением о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования в ГИЭФПТ.

Места прохождения производственной (преддипломной) практики определяются особенностями объектов профессиональной деятельности выпускника по программе бакалавриата, темой выпускной квалификационной работы. В качестве мест прохождения практики могут быть выбраны предприятия сферы услуг, а именно организации гостиничного бизнеса, общественного питания, туризма, спортивно-оздоровительных центров, развлекательных центров, предприятий транспортного хозяйства и др. предприятия сервиса.

Содержание практики определяется содержанием формируемых компетенций. Содержание работ в рамках производственной (преддипломной) практики:

1. Общая характеристика предприятия (организации) сервиса.

Организационно-правовая форма предприятия. Организационная структура. Основные направления деятельности. Законодательные и нормативные акты, регламентирующие деятельность организации (федеральные, региональные и местные акты, внутренняя документация организации). Документооборот внутри организации. Требования охраны труда и техники безопасности.

2. Характеристика услуг, предоставляемых организацией (предприятием). Технологические процессы предоставления услуг. Контактная зона. Клиентурные отношения.

Характеристика видов, формы, объёмов и условий предоставления логистических услуг в организации (предприятии) сервиса. Характеристика контактной зоны предоставления логистических услуг. Характеристика клиентурных отношений. Описание технологических процессов предоставления логистических услуг и их основных параметров.

3. Ресурсная база предоставления логистических услуг.

Материальные и нематериальные ресурсы, используемые в процессе предоставления логистических услуг (характеристика помещения, оборудования и т.п.). Методы контроля за использованием (расходом) ресурсов. Оценка уровня ресурсообеспеченности.

4. Использование современных информационных и инновационных технологий при оказании логистических услуг.

Описание используемых информационных и инновационных технологий, используемых в процессе предоставления логистических услуг (систем дистанционной записи, интерактивной доски, автоматизированной базы данных и т.п.). Оценка необходимости поиска инновационных решений для развития предприятия. Предварительная оценка условий реализации проектов по совершенствованию деятельности предприятия.

5. Качество логистических услуг и его контроль.

Показатели, определяющие качество логистических услуг. Характеристика качества логистических услуг на предприятии сервиса. Методы контроля качества логистических услуг и технологического процесса предоставления

логистических услуг. Анкетирование потребителей о качестве логистических услуг.

6. *Анализ рынка логистических услуг. Характеристика потребителей логистических услуг.*

Характеристика сегмента рынка логистических услуг. Сравнительный анализ конкурентов. Характеристика образа организации среди ключевых контактных аудиторий. Характеристика потребителей логистических услуг предприятия. Социальные, психологические, этнические, конфессиональные и культурные особенности потребителей логистических услуг. Основные требования клиентов.

7. *Персонал организации (предприятия) сервиса.*

Численность персонала и его динамика, характеристика должностных обязанностей, уровня и направленности образования, состав персонала по возрасту, полу, система оплаты труда в организации, система стимулирования персонала – премии, моральные поощрения, характеристика психологического климата в коллективе, профессиональные и личные требования к качествам персонала. Система повышения квалификации. Должностные инструкции (функциональные обязанности) специалиста предприятия сервиса. Психологические аспекты взаимодействия специалиста по сервису с клиентами и партнёрами. Действия специалиста по сервису в контактной зоне. Этика профессиональной деятельности и формирования клиентурных отношений в сфере сервиса.

8. *Организационно-экономические показатели деятельности организации (предприятия) сервиса.*

Производственно-хозяйственная деятельность предприятия. Затраты и доходы предприятия. Объём выручки. Количество человек, обслуживаемых ежегодно (ежеквартально, ежемесячно). Цена на услуги. Динамика показателей.

9. *Маркетинг и реклама в деятельности организации (предприятия) сервиса.*

Характеристика маркетинговой стратегии организации (предприятия). Характеристика рекламной деятельности предприятия, используемой с целью продвижения на рынок логистических услуг. Использование средств размещения рекламы. Имидж предприятия сервиса. Цены на услуги и ценовая политика организации.

10. *SWOT – анализ деятельности предприятия сервиса.*

Описание сильных и слабых сторон, угроз и возможностей. Определение направлений совершенствования деятельности предприятия. Выводы из результатов анализа. Возможности применения новых, в том числе инновационных, форм обслуживания. Возможности оптимизации процессов сервиса.

Индивидуальные задания дополняют или расширяют содержание видов работ, либо формулируются исходя из специфики предприятия сервиса.

6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

По итогам прохождения производственной (преддипломной) практики студент предоставляет следующую отчётную документацию:

- письменный отчёт о прохождении практики;
- дневник практики студента, заверенные подписью руководителя практики от профильной организации и печатью организации (в т.ч. совместный рабочий график (план) проведения практики и отзыв руководителя практики от профильной организации).

Результаты производственной практики студент обобщает в форме письменного отчёта. Отчёт должен быть написан на материалах объекта практики и по содержанию соответствовать требованиям программы производственной практики. Для подготовки отчёта студент ведёт дневник практики, а также готовит копии необходимых документов. По окончании практики студент оформляет отчёт и после проверки руководителем практики от профильной организации представляет его для проверки руководителю практики от организации.

Структура отчёта:

Титульный лист (Образец представлен в приложениях).

Содержание.

Введение, которое должно обобщить собранные материалы и раскрыть основные вопросы и направления, которыми занимался студент на практике.

Основная часть

1. Общая технико-экономическая характеристика организации

1.1. Организационно-правовая форма. Направления деятельности (по уставу). Законодательные и нормативные акты, регламентирующие деятельность организации (федеральные, региональные и местные акты, стандарты, внутренняя документация организации).

1.2 Организационная структура предприятия. Требования охраны труда и техники безопасности. Ресурсная база предоставления логистических услуг. Информационные и инновационные технологии, используемые в процессе предоставления логистических услуг. Характеристика персонала организации. Профессиональные и личностные требования к персоналу организации

2. Характеристика логистических услуг, предоставляемых организацией (предприятием) сервиса.

2.1. Виды услуг, оказываемых организацией населению. Технологические процессы предоставления логистических услуг. Контактная зона предоставления услуг.

2.2. Качество логистических услуг и его контроль. Показатели, определяющие качество логистических услуг в выбранной отрасли сервиса. Характеристика качества логистических услуг на предприятии сервиса. Методы

контроля качества логистических услуг и технологического процесса предоставления логистических услуг.

3. Анализ рынка логистических услуг в сфере деятельности организации (предприятия) сервиса. Характеристика потребителей логистических услуг.

3.1. Конкурентная среда деятельности организации. SWOT-анализ деятельности организации

3.2. Характеристика клиентов-потребителей логистических услуг организации. Социальные, психологические, этнические, конфессиональные и культурные особенности потребителей логистических услуг. Результаты анкетирования клиентов организации относительно удовлетворённости услугами (анкета разрабатывается самостоятельно!).

4. Маркетинговая деятельность организации. Комплекс маркетинга услуг.

5. Основные организационно-экономические показатели, характеризующие деятельность организации.

Список использованных информационных источников

Заключение (выводы)

Список используемых информационных источников.

Приложения (первичная документация, фрагменты нормативных документов, скрин-шоты официальных сайтов организаций, отчёты о состоянии отрасли, положения, рекламные материалы, обзор маршрутов, дисконтные карты, памятки и т.п.).

Текстовая часть отчёта содержит изложение результатов практической деятельности студента по видам выполняемых работ в соответствии с календарным планом и графиком. Объем текстовой части отчёта должен быть не менее 35 стр. (без приложений).

Все материалы, прилагаемые к отчёту, должны соответствовать требованиям об ограничении доступа к информации.

Студенты, не выполнившие полностью требования, предъявляемые к содержанию практики и не представившие отчёты, к защите практики не допускаются.

Оформление отчёта по производственной (преддипломной) практике

Отчёт по производственной (преддипломной) практике оформляется в соответствии с ГОСТ 7.32-2001 «Отчёт о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления», ГОСТ 2.105-1995 «Общие требования к текстовым документам», ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

Параметры страницы:

- формат - А4;
- поля (верх - 20 мм, низ - 20 мм, справа - 15 мм, слева - 30 мм);
- гарнитура — «Таймс»;
- кегль- 14 пт;
- межстрочный интервал - 1,5;

- абзац (красная строка) — 1,25 см;
- табуляция - 1,25 см;
- номер страницы проставляется в правом верхнем углу.

Текст печатается строго в последовательном порядке и выравнивается по ширине. Не допускаются разного рода текстовые вставки и дополнения, помещаемые на отдельных страницах или на обратной стороне листа, и переносы кусков текста в другие места. Все подстрочные примечания оформляются (с меньшим интервалом) на той странице, к которой они относятся.

В процессе печатания текста при переходе на следующую страницу не рекомендуется:

- ☐ отрывать одну строку текста или слово от предыдущего абзаца, лучше напечатать на этой странице;
- ☐ начинать одну строку нового абзаца на заканчивающейся странице, лучше начать новый абзац на другой странице;
- ☐ начинать в конце странице слово с переносом, лучше перенести это слово на новую страницу;
- ☐ отрывать название таблицы от ее содержания.

Каждая часть отчёта начинается с новой страницы (к параграфам это правило не относится). Слово глава не пишется. Главы и параграфы нумеруются арабскими цифрами без точки и записываются с абзацного отступа (абзац равен 5 знакам). Номер параграфа состоит из номера главы и его собственного номера, разделённых точкой, но без точки в конце.

Заголовки структурных элементов работы (содержание, введение, названия глав и заключение) печатаются заглавными буквами жирным шрифтом, а заголовки параграфов - с заглавной буквы строчными буквами и располагаются в середине строки без точки в конце и без подчеркивания, выделяются жирным шрифтом.

В отчёте по прохождению производственной практики обязательно должны быть ссылки ИЛИ сноски на используемые источники. СНОСКИ делаются внизу страницы. Оформление ССЫЛОК рекомендуется делать после того момента, когда будет окончательно составлен список литературы, либо выделить отдельно список ссылок по очерёдности их использования в тексте и отдельно список литературы. Например [1, с.125-128], где 1 – номер источника в списке литературы или в списке ссылок, а 125-128 – страницы, на которые ссылается автор.

Для подведения итогов и оценки результатов практики студент представляет на кафедру отчёт о практике руководителю практики от образовательной организации для оценки соответствия требованиям программы практики.

Итоги производственной (преддипломной) практики оцениваются на основе качества представленных материалов и собеседования с руководителем практики от образовательной организации. По итогам практики выставляется зачёт с оценкой. Формой защиты отчёта является собеседование.

Сроки подведения итогов практики – не позднее недели после завершения практики.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ И МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

ПК-1. Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса					
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап	6 этап
Введение в профессию/ Севисология (1 семестр)	Теория менеджмента (3 семестр)	Теория менеджмента (4 семестр)	Поведение потребителей (6 семестр)	Поведение потребителей (7 семестр)	Логистика (8 семестр)
		Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (4 семестр)	Управление операциями/ Управление технологиями (6 семестр)	Управление качеством/ Управление знаниями (7 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)
			Адаптация лиц с ограниченными возможностями здоровья к жизни (6 семестр)	Логистика (7 семестр)	
			Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр)		
ПК-2. Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, с учетом социальной политики государства					
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап	
Учет и анализ (финансовый учет, управленческий учет, финансовый анализ) (4 семестр)	Статистика (5 семестр)	Финансовый менеджмент (6 семестр)	Стратегический менеджмент (7 семестр)	Бизнес планирование в логистике /Бизнес-планирование (7 семестр)	
	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса (5 семестр)	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса (6 семестр)		Преддипломная практика (8 семестр)	

		Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр)			
ПК-4. Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов					
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап	6 этап
Психодиагностика (3 семестр)	Методы научных исследований (4 семестр)	Методы научных исследований (5 семестр)	Поведение потребителей (6 семестр)	Поведение потребителей (7 семестр)	Стратегический маркетинг/ Маркетинговые исследования (8 семестр)
	Эконометрика (4 семестр)		Стратегический маркетинг/ Маркетинговые исследования (7 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)	
	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (4 семестр)				
ПК-5 - готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса					
1 этап	2 этап		3 этап	4 этап	
Экономическая оценка инвестиционных проектов (5 семестр)	Управление проектами (6 семестр)		Стратегический маркетинг/ Маркетинговые	Маркетинг инноваций/Инновационный менеджмент	

		НИР (6 семестр)	исследования (7 семестр)	(8 семестр)
	Стратегический маркетинг/ Маркетинговые исследования (8 семестр)			
	Преддипломная практика (8 семестр)			
ПК-6. Готовность применений современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя				
1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап
Теоретические основы логистики (4 семестр)	Маркетинговые коммуникации/ Связи с общественностью (5 семестр)	Управление цепями поставок (6 семестр)	Транспортно-складские логистические технологии (7 семестр)	Транспортно-складские логистические технологии (8 семестр)
	Основы управления запасами (5 семестр)	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр)	Сервис товародвижения (7 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)
ПК-7. Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий				
1 этап	2 этап		3 этап	4 этап
Основы управления запасами (5 семестр)	Информационные сервисные технологии в логистике/ Метрология, стандартизация, сертификация (6 семестр)		Маркетинг услуг/ Оценка бизнеса (7 семестр)	Преддипломная практика (8 семестр)
	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр)			

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительно » / незачет (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» / зачет (55-69 баллов)	Оценка «хорошо» / зачет (70-84 балла)	Оценка «отлично» / зачет (85-100 баллов)
7 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенции	ПК-1	Умения: обосновывать направления совершенствования организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений, в.т.ч. с учетом качества предоставляемых логистических услуг;	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при обосновании направления совершенствования организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений, в.т.ч. с учетом качества предоставляемых логистических услуг;	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при обосновании направления совершенствования организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений, в.т.ч. с учетом качества предоставляемых логистических услуг;	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при обосновании направления совершенствования организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений, в.т.ч. с учетом качества предоставляемых логистических услуг;	Демонстрирует высокий уровень умений при обосновании направления совершенствования организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений, в.т.ч. с учетом качества предоставляемых логистических услуг;
		Навыки: представления предложений по совершенствованию организации контактной зоны	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками представления предложений по	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками представления предложений по	Владеет базовыми приемами и навыками представления предложений по совершенствованию организации	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками представления предложений по совершенствованию

		предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений в виде письменного отчёта;	совершенствованию организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений в виде письменного отчёта;	совершенствованию организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений в виде письменного отчёта;	контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений в виде письменного отчёта;	организации контактной зоны предприятия сервиса с целью формирования долгосрочных клиентурных отношений в виде письменного отчёта;
5 Этап						
Описание показателей и критериев оценивания	ПК-2	Умения: анализировать спрос на логистические услуги предприятия сервиса; оценивать конкурентоспособность предоставляемых логистических услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; рассчитывать и анализировать основные показатели бизнес-плана при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения рыночной конъюнктуры и	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при анализе спроса на логистические услуги предприятия сервиса; при оценке конкурентоспособности и предоставляемых логистических услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; при расчете и анализе основных показателей бизнес-плана при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при анализе спроса на логистические услуги предприятия сервиса; при оценке конкурентоспособности и предоставляемых логистических услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; при расчете и анализе основных показателей бизнес-плана при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения рыночной	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при анализе спроса на логистические услуги предприятия сервиса; при оценке конкурентоспособности и предоставляемых логистических услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; при расчете и анализе основных показателей бизнес-плана при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения рыночной	Демонстрирует высокий уровень умений при анализе спроса на логистические услуги предприятия сервиса; при оценке конкурентоспособности и предоставляемых логистических услуг с учётом конъюнктуры рынка и социальной политики государства; при расчете и анализе основных показателей бизнес-плана при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом изменения рыночной

		спроса потребителей в динамике ;	учетом изменения рыночной конъюнктуры и спроса потребителей в динамике;	конъюнктуры и спроса потребителей в динамике;	конъюнктуры и спроса потребителей в динамике;	конъюнктуры и спроса потребителей в динамике;
		Навыки: разработки предложений по развитию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на плановый период с учётом конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства;	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками разработки предложений по развитию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на плановый период с учётом конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства;	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками разработки предложений по развитию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на плановый период с учётом конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства;	Владеет базовыми приемами и навыками разработки предложений по развитию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на плановый период с учётом конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства;	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками разработки предложений по развитию производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса на плановый период с учётом конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства;
6 Этап						
Описание показателей и	ПК-4	Умения: Определять направления исследования и разрабатывать план маркетингового исследования потребительского спроса на логистические услуги, социально-	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при определении направления исследования и разработке плана маркетингового исследования	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при определении направления исследования и разработке плана маркетингового исследования потребительского спроса на	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при определении направления исследования и разработке плана маркетингового исследования потребительского спроса на	Демонстрирует высокий уровень умений при определении направления исследования и разработке плана маркетингового исследования потребительского спроса на

		психологических особенностей потребителей с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов;	потребительского спроса на логистические услуги, социально-психологических особенностей потребителей с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов;	логистические услуги, социально-психологических особенностей потребителей с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов;	логистические услуги, социально-психологических особенностей потребителей с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов;	логистические услуги, социально-психологических особенностей потребителей с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов;
		Навыки: маркетингового исследования потребительского спроса на логистические услуги конкретного предприятия сервиса с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов, а также социально-психологических особенностей потребителя с целью выявления проблем в обслуживании потребителей;	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками маркетингового исследования потребительского спроса на логистические услуги конкретного предприятия сервиса с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов, а также социально-психологических особенностей потребителя с целью выявления проблем в обслуживании потребителей;	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками маркетингового исследования потребительского спроса на логистические услуги конкретного предприятия сервиса с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов, а также социально-психологических особенностей потребителя с целью выявления проблем в обслуживании потребителей;	Владеет базовыми приемами и навыками маркетингового исследования потребительского спроса на логистические услуги конкретного предприятия сервиса с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов, а также социально-психологических особенностей потребителя с целью выявления проблем в обслуживании потребителей;	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками маркетингового исследования потребительского спроса на логистические услуги конкретного предприятия сервиса с учётом влияния национально-региональных и демографических факторов, а также социально-психологических особенностей потребителя с целью выявления проблем в обслуживании потребителей;

5 Этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенции	ПК-5	Умения: Осуществлять поиск новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия сервиса с учетом изменений во внешней среде;	Не умеет. Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при осуществлении поиска новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия сервиса с учетом изменений во внешней среде;	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при осуществлении поиска новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия сервиса с учетом изменений во внешней среде;	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при осуществлении поиска новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия сервиса с учетом изменений во внешней среде;	Демонстрирует высокий уровень умений при осуществлении поиска новых решений, направленных на совершенствование инновационной деятельности предприятия сервиса с учетом изменений во внешней среде;
		Навыки: проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере логистики, а также анализа рисков;	Не владеет. Демонстрирует низкий уровень владения навыками проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере логистики, а также анализа рисков;	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере логистики, а также анализа рисков;	Владеет базовыми приемами и навыками проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере логистики, а также анализа рисков;	Демонстрирует владения на высоком уровне навыками проведения предварительного обоснования проектных решений в сфере логистики, а также анализа рисков;
3 Этап						

Описание показателей и критериев оценивания	ПК-6	<p>Умения:</p> <p>Оценивать и анализировать результаты маркетинговых исследований, проводимых с целью выявления потребностей потребителя логистических услуг;</p>	<p>Не умеет.</p> <p>Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при оценке и анализе результатов маркетинговых исследований, проводимых с целью выявления потребностей потребителя логистических услуг;</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при оценке и анализе результатов маркетинговых исследований, проводимых с целью выявления потребностей потребителя логистических услуг;</p>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме при оценке и анализе результатов маркетинговых исследований, проводимых с целью выявления потребностей потребителя логистических услуг;</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений при оценке и анализе результатов маркетинговых исследований, проводимых с целью выявления потребностей потребителя логистических услуг;</p>
		<p>Навыки:</p> <p>Использования современных сервисных технологий в процессе предоставления логистической услуги, с использованием информационных и коммуникационных технологий для формирования базы знаний о потребностях клиентов;</p>	<p>Не владеет.</p> <p>Демонстрирует низкий уровень владения навыками использования современных сервисных технологий в процессе предоставления логистической услуги, с использованием информационных и коммуникационных технологий для формирования базы знаний о потребностях клиентов;</p>	<p>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками использования современных сервисных технологий в процессе предоставления логистической услуги, с использованием информационных и коммуникационных технологий для формирования базы знаний о потребностях клиентов;</p>	<p>Владеет базовыми приемами и навыками использования современных сервисных технологий в процессе предоставления логистической услуги, с использованием информационных и коммуникационных технологий для формирования базы знаний о потребностях клиентов;</p>	<p>Демонстрирует владения на высоком уровне навыками использования современных сервисных технологий в процессе предоставления логистической услуги, с использованием информационных и коммуникационных технологий для формирования базы знаний о потребностях клиентов;</p>
		5 Этап				

Описание показателей и критериев оценивания	ПК-7	<p>Умения:</p> <p>Выбирать материалы, специальное оборудование и средства при разработке процесса предоставления логистической услуги с учетом потребностей потребителей;</p> <p>Осуществлять контроль качества процесса сервиса и обслуживания;</p>	<p>Не умеет.</p> <p>Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки при выборе материалов, специального оборудования и средств при разработке процесса предоставления логистической услуги с учетом потребностей потребителей; при осуществлении контроля качества процесса сервиса и обслуживания;</p>	<p>Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок при выборе материалов, специального оборудования и средств при разработке процесса предоставления логистической услуги с учетом потребностей потребителей; при осуществлении контроля качества процесса сервиса и обслуживания;</p>	<p>Умеет применять знания на практике в базовом объеме при выборе материалов, специального оборудования и средств при разработке процесса предоставления логистической услуги с учетом потребностей потребителей; при осуществлении контроля качества процесса сервиса и обслуживания;</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень умений при выборе материалов, специального оборудования и средств при разработке процесса предоставления логистической услуги с учетом потребностей потребителей; при осуществлении контроля качества процесса сервиса и обслуживания;</p>
		<p>Навыки:</p> <p>внедрения и использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;</p>	<p>Не владеет.</p> <p>Демонстрирует низкий уровень владения навыками внедрения и использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;</p>	<p>Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок навыками внедрения и использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;</p>	<p>Владеет базовыми приемами и навыками внедрения и использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса;</p>	<p>Демонстрирует владения на высоком уровне навыками внедрения и использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса.</p>

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные типовые контрольные вопросы при защите отчета (полный комплект контрольных заданий или иных материалов, необходимых для оценки умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы представлен в ФОММ по производственной (преддипломной) практике):

1. Особенности конъюнктуры рынка и спроса потребителей в сфере логистики
2. Конкурентный анализ деятельности предприятия сервиса.
3. Виды услуг, оказываемых организацией населению
4. Основные организационно-экономические показатели, характеризующие деятельность организации, оценка их динамики.
5. Маркетинговая деятельность организации (ценовая политика, рекламная деятельность и пр.), оценка необходимости её совершенствования
6. Направления деятельности организации (по уставу);
7. Характеристика клиентов-потребителей логистических услуг организации.
8. Контактная зона предприятия сервиса: достоинства и недостатки организации.
9. Профессиональные и личностные требования к персоналу организации для работы в контактной зоне и оценка их выполнения в деятельности организации.
10. Маркетинговая деятельность организации как основа формирования клиентурных отношений
11. Управление элементами комплекса маркетинга услуг при формировании процесса обслуживания
12. Формирование долгосрочных клиентурных отношений

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методы контроля умений и навыков – это способы деятельности преподавателя и студента, в ходе которых выявляется уровень усвоения и овладения требуемыми знаниями, полученными в ходе учебной практики.

Цель контроля: выявить уровень умений и навыков; изучить индивидуальные особенности студентов.

Для оценки умений и навыков студентов АОУ ВО ЛО ГИЭФПТ разработана балльно-рейтинговая система.

Балльно-рейтинговая система представляет собой систему количественной оценки качества освоения образовательной программы высшего образования студентом в сравнении с другими студентами.

Целями введения балльно-рейтинговой системы являются:

- повышение мотивации студентов к освоению образовательных программ (в том числе производственной (преддипломной) практики);
- получение детальной и разносторонней информации о качестве и результативности прохождения производственной (преддипломной) практики;
- стимулирование систематической работы студентов в течение производственной (преддипломной) практики.

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

По результатам прохождения производственной (преддипломной) практики проводится промежуточная аттестация: руководителем практики от организации выставляется зачет с оценкой.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Зачет</i>	Зачтено		
<i>Оценка</i>	3	4	5

Зачет с оценкой «отлично» (85-100 баллов) – выставляется с учетом оценки руководителя практики от профильной организации; отчет выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями; результативность практики представлена в количественной и качественной обработке; материал изложен грамотно, доказательно; в процессе защиты свободно используются понятия, термины, формулировки; выполненные задания соотносятся с формированием компетенций.

Зачет с оценкой «хорошо» (70-84 балла) – выставляется с учетом оценки руководителя практики от профильной организации; отчет выполнен почти в полном объеме и в соответствии с требованиями; в процессе защиты грамотно используется профессиональная терминология - четко и полно излагается материал, но не всегда последовательно; описываются результаты выполненных заданий, но не всегда четко соотносится выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции.

Зачет с оценкой «удовлетворительно» (55-69 баллов) – выставляется с учетом оценки руководителя практики от профильной организации; в случае, если студент в процессе защиты показывает низкий уровень владения профессиональным стилем речи в изложении материала; низкий уровень оформления документации по практике; низкий уровень владения методической терминологией; носит описательный характер, без элементов анализа; низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций.

Незачет с оценкой «неудовлетворительно»(0-54 баллов) - выставляется с учетом оценки руководителя практики от профильной организации; документы по практике не оформлены в соответствии с требованиями; описание и анализ видов профессиональной деятельности, выполненных заданий отсутствует или носит фрагментарный характер.

Неудовлетворительная оценка, полученная при защите отчета, признается академической задолженностью. Сведения по итогам защиты отчета о практике заносятся в ведомость и зачетную книжку студента.

Показателями оценивания компетенций являются умения и навыки, которые формирует производственная (преддипломная) практика.

8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

а) нормативные правовые акты:

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993г. (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учётом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).// «Собрание законодательства РФ». - 04.08.2014. - N 31. - ст. 4398.

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей" // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

Основная литература:

1. Басовский Л. Е. Современный стратегический анализ: Учебник / Л.Е. Басовский. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 256 с. - (Высшее образование: Магистратура) <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424025>

2. Веселов, Н.В. Экспертное обеспечение транспортной логистики: Монография / Н.В. Веселов, А.А. Рогов, И.С. Кравчук, О.А. Бортник. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. — 230 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=513913>

3. Виноградова М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=511993>

4. Гаврилов Л. П. Информационные технологии в коммерции: Учебное пособие / Л.П. Гаврилов. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 238 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=371445>

5. Гаджинский А. М. Гаджинский, А. М. Логистика [Электронный ресурс]: Учебник для бакалавров / А. М. Гаджинский. - 21-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 420 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=414962>

6. Горбунов В. Л. Бизнес-планирование с оценкой рисков и эффективности проектов: Научно-практическое пособие / В.Л. Горбунов. -

М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2013 - 248 с. -
<http://znanium.com/bookread2.php?book=414488>

7. Драганчук Л. С. Поведение потребителей: Учебное пособие / Л.С. Драганчук. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 192 с. ЭБС ZNANIUM.COM
<http://znanium.com/bookread2.php?book=459498>

8. Дыбская В. В. Логистика складирования: Учебник / В.В. Дыбская. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 559 с.
<http://znanium.com/bookread2.php?book=427132>

9. Елохов А. М. Управление качеством: Учебное пособие / Елохов А.М., - 2-изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 334 с.: 60х90 1/16. (Высшее образование: Бакалавриат)
<http://znanium.com/bookread2.php?book=612323>

10. Инфраструктура информационных технологий на предприятиях сервиса и торговли: монография / Н.Г. Яшина, А.П. Бобович. — Москва : Русайнс, 2017. — 176 с. <https://www.book.ru/book/926336/view2/1>

11. Магомедов Ш. Ш. Управление товарным ассортиментом и запасами: Учебник для бакалавров/Ш.Ш.Магомедов - М.: Дашков и К, 2016. - 176 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=515759>

12. Медынский В. Г. Инновационный менеджмент : учебник / В.Г. Медынский. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 295 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=768557>

13. Менеджмент качества выполнения работ, услуг и сервиса : учебное пособие / Данилова-Г.М. Волковская, Г.И. Молчанов. — Москва : КноРус, 2017. — 288 с. — Для бакалавров. <https://www.book.ru/book/921320>

14. Наумов В. Н. Основы предпринимательской деятельности: Учебник / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 313 с ЭБС ZNANIUM.COM
<http://znanium.com/bookread2.php?book=411733>

15. Наумов В. Н. Стратегический маркетинг: Учебник / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.: - (Высшее образование: Магистратура)
<http://znanium.com/bookread2.php?book=428247>

16. Резник Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) ЭБС ZNANIUM.COM
<http://znanium.com/bookread2.php?book=352240>

17. Романович Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 284 с. ЭБС ZNANIUM.COM
<http://znanium.com/bookread2.php?book=430365>

18. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - М.: Дашков и К, 2017. — 2-е изд. 220 с. ЭБС ZNANIUM.COM
<http://znanium.com/bookread2.php?book=760143>

Дополнительная литература

19. Антонов, Г.Д. Управление конкурентоспособностью организации : учеб.пособие / Г. Д. Антонов, О. П. Иванова, В. М. Тумин. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 300 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=424139>
20. Джуха В. М.Инновационный менеджмент: Учебник / Кузьминов А.Н., Погосян Р.Р., Юрков А.А.; Под ред. Джухи В.М., - 2-е изд. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 380 с. - (Высшее образование) <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=556473>
21. Дубровин, И. А. Поведение потребителей [Электронный ресурс] : Учебное пособие / И. А. Дубровин. - 4-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 312 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=415239>
22. Иванов Г.Г. Складская логистика: Учебник / Иванов Г.Г., Киреева Н.С. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 192 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=536700>
23. Качество услуг в городском хозяйстве : учебное пособие / Н.С. Николаев. — Москва : Русайнс, 2016. — 151 с. <https://www.book.ru/book/920099>
24. Петрова А.М. Транспортная логистика: организация перевозки грузов: Учебное пособие / А.М.Петрова, Ю.Н.Царегородцев, А.М.Афонин и др. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 368 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=426961>
25. Попов П. В.Логистика: модели и методы : учеб. пособие / П.В. Попов, И.Ю. Мирецкий, Р.Б. Ивуть, В.Е. Хартовский ; под общ. и науч. ред. П.В. Попова, И.Ю. Мирецкого. — М.: ИНФРА-М, 2017. — 272 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=809982>
26. Стратегический менеджмент : учебно-методическое пособие / С.С. Носова, и др. — Москва : Русайнс, 2017. — 179 с. <https://www.book.ru/book/922040>
27. Таранова И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 296 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=514626>
28. Удовлетворенность потребителя. Эмпирические исследования и практика измерения: Монография / Под ред. О.К. Ойнер. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 220 с. ЭБС ZNANIUM.COM <http://znanium.com/bookread2.php?book=364966>

Ресурсы сети Интернет

1. Аналитический центр при Правительстве РФ. <http://ac.gov.ru/publications/>
2. Информационно-аналитическое агентство Коммерсантъ <https://www.kommersant.ru/>
3. Министерство культуры РФ. <https://www.mkrf.ru/>
4. Министерство образования и науки РФ. <http://xn--80abucjiibhv9a.xn--p1ai/>
5. Министерство промышленности и торговли РФ. <http://minpromtorg.gov.ru/>

6. Министерство спорта РФ. <https://www.minsport.gov.ru/ministry/>
7. Министерство труда и социальной защиты РФ. <http://rosmintrud.ru/>
8. Министерство экономического развития РФ. <http://economy.gov.ru/minec/activity/sections/innovations/>
9. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU//[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
10. Федеральный правовой портал "Юридическая Россия" <http://www.law.edu.ru>
11. Общероссийская Сеть распространения правовой информации Консультант Плюс// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
12. Официальные сайты органов регионального управления (официальный сайт Администрации Ленинградской области <http://www.lenobl.ru/> , официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга <https://gov.spb.ru/>, официальный интернет-портал Республики Карелия <http://www.gov.karelia.ru/> и др. в соответствии с перечнем субъектов РФ согласно статье 65 Конституции РФ <http://www.constitution.ru/10003000/10003000-5.htm>).
13. Официальные сайты органов местного самоуправления (например, официальный сайт Гатчинского муниципального района Ленинградской области <http://radm.gtn.ru/> , официальный сайт Лодейнопольского муниципального района Ленинградской области <http://xn--7sbapcgaavabpxeerioebukwy6h9k.xn--p1ai/>, официальный сайт органов местного самоуправления Улан-Удэ <http://www.ulan-ude-eg.ru/> и др.).
14. Портал Государственных программ РФ. <https://programs.gov.ru/Portal/>
15. Рейтинговое агентство RAEX («Эксперт РА») <https://raexpert.ru/>
16. Федеральная служба государственной статистики <http://www.gks.ru/>
17. Электронная библиотека Российской Государственной библиотеки // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.rsl.ru/>

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

- ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ:**
- 1) Операционная система (Microsoft Windows *Проприетарная*);
 - 2) Пакет офисных программ Microsoft Office (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access *Проприетарная*);
 - 3) Архиватор (7-Zip *GNU Lesser General Public License*)
 - 4) Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);

5) Интерпретатор HTML кода, а также другие языки разметки web-страниц (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*).

Информационные справочные системы:

1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;

2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Помещения для проведения практики должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и производственных работ, оснащены компьютерным или иным оборудованием для работы с нормативно-правовыми документами и имеющим доступ к информационно-справочным системам и базам действующего законодательства; с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным информационно-образовательным базам данных.

Руководителям практики от образовательной организации и студентам обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных (в том числе международным реферативным базам данных научных изданий) и информационным справочным системам в современных компьютерных классах с доступом в интернет, в том числе по беспроводным каналам связи для выполнения заданий по программе производственной практики.

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории (для написания/оформления отчета):	
	Для самостоятельной работы, курсового проектирования	1
2.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением	17
3.	Специализированные аудитории (для консультирования, защиты отчета):	
	Для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	1
4.	Технические средства обучения:	
	экран настенный	1
	мультимедийный проектор	1
	компьютер с программным обеспечением	1

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ ОТЧЕТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ
Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»
Факультет менеджмента, социальной работы и туризма

**ОТЧЕТ
О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)
ПРАКТИКИ**

Выполнил: _____
(ФИО)

студент бакалавриата _____ курса _____ формы обучения

направление 43.03.01 – Сервис
профиль: Логистика сервисного обслуживания

Оценка _____ дата _____

Руководитель практики от института: _____
(ФИО)

Подпись _____

Руководитель практики от профильной
организации: _____
(ФИО)

Подпись _____

Гатчина
20____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
ДНЕВНИК ПРАКТИКИ СТУДЕНТА

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области

**«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ
ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ»**

Факультет _____

Кафедра _____

ДНЕВНИК

ПРАКТИКИ

(вид практики)

СТУДЕНТА ГРУППЫ _____
(№)

(фамилия, имя, отчество полностью)

Направление подготовки:

(шифр, полное наименование)

Место прохождения практики: _____

Руководитель практики от ГИЭФПТ:

(фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание)

Руководитель практики от профильной организации:

(фамилия, имя, отчество, должность)

Сроки прохождения практики: _____

Гатчина
20__ г.

1. СОВМЕСТНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование работ	Срок по плану
1	2	3

Руководитель практики от профильной организации _____
(подпись)

Руководитель практики от ГИЭФПТ _____
(подпись)

Студент _____
(подпись)

2. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ (выдаются кафедрой)

Руководитель практики от профильной организации _____
(подпись)

Руководитель практики от ГИЭФПТ _____
(подпись)

3. СОДЕРЖАНИЕ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

Отзыв руководителя практики от профильной организации

За время прохождения практики обучающийся выполнил индивидуальное задание, соблюдал правила внутреннего распорядка, требования охраны труда и пожарной безопасности. В период прохождения практики студент зарекомендовал себя, как _____

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Вывод: _____ практика студента _____
(вид практики) *(фамилия, инициалы)*
 может быть зачтена с оценкой « _____ ».

Руководитель практики от профильной организации:

Дата _____ (подпись, фамилия, инициалы)