

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ПРАКТИКЕ**

Код модуля
1160408(1)

Модуль
Практика

Екатеринбург

Оценочные материалы по практике составлены авторами:

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Буркова Анастасия Михайловна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий
2	Голубева Татьяна Брониславовна	кандидат технических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий
3	Киселева Наталья Алексеевна	кандидат педагогических наук, без ученого звания	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий
4	Серова Нина Борисовна	кандидат педагогических наук, доцент	Заведующий кафедрой	сервиса и оздоровительных технологий
5	Тропина Людмила Константиновна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ПРАКТИК

Таблица 1.

№ п/п	Перечень видов и типов практик в последовательности их освоения	Объем практик в зачетных единицах	Форма итоговой промежуточной аттестации по практике
1.	Учебная практика, практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	3	Зачет
2.	Производственная практика, исполнительская	3	Зачет
3.	Производственная практика, научно-исследовательская	12	Зачет
4.	Производственная практика, педагогическая	3	Зачет
5.	Производственная практика, преддипломная	15	Зачет
6.	Производственная практика, технологическая	3	Зачет
Итого по модулю:		39	

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ – КОМПЕТЕНЦИИ ПО ПРАКТИКЕ

В результате освоения программы практики у обучающихся будут сформированы компетенции, указанные в таблице 3 рабочей программы практики.

3. ПЛАНИРОВАНИЕ ВЫПОЛНЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

Таблица 2.

ВИДЫ И ТИПЫ ПРАКТИК	ЭТАП ПРАКТИКИ	ВИДЫ УЧЕБНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ
Учебная практика, практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	Организационный	1. Знакомство с программой практики, методическими рекомендациями по практике 2. Изучение инструкций по охране труда и технике безопасности, правил внутреннего трудового распорядка организации 3. Изучение санитарно-эпидемиологических правил организации 4. Согласование индивидуального задания с руководителем практики от УрФУ и от организации 5. Согласование последовательного перечня работ, необходимых для выполнения задания
	Основной	1. Наблюдение за выполнением работниками организаций трудовых функций или профессиональных задач на рабочем месте

		<p>2. Выполнение и оформление производственных/исследовательских заданий по практике</p> <p>3. Сбор и обработка литературного и фактического материала</p> <p>4. Сбор и обработка материала, проведение измерений</p>
	Заключительный	<p>1. Выполнение мероприятий по сбору фактического материала для составления отчета</p> <p>2. Систематизация собранного материала</p> <p>3. Составление и оформление отчета</p> <p>4. Согласование отчета с руководителем практики</p> <p>5. Защита отчета по практике</p>
Производственная практика, исполнительская	Организационный	<p>1. Знакомство с программой практики, методическими рекомендациями по практике</p> <p>2. Изучение инструкций по охране труда и технике безопасности, правил внутреннего трудового распорядка организации</p> <p>3. Изучение санитарно-эпидемиологических правил организации</p> <p>4. Знакомство с режимом конфиденциальности, принятого в организации</p> <p>5. Знакомство с организацией, документами, должностными инструкциями, правилами внутреннего распорядка</p> <p>6. Согласование индивидуального задания с руководителем практики от УрФУ и от организации</p> <p>7. Согласование последовательного перечня работ, необходимых для выполнения задания</p>
	Основной	<p>1. Наблюдение за выполнением работниками организаций трудовых функций или профессиональных задач на рабочем месте</p> <p>2. Выполнение и оформление производственных/исследовательских заданий по практике</p> <p>3. Сбор и обработка литературного и фактического материала</p> <p>4. Проведение измерений</p> <p>5. Проведение расчетных работ</p> <p>6. Выполнение индивидуального задания, ежедневная работа по месту практики</p> <p>7. Сбор и обработка материала, проведение измерений</p> <p>8. Выполнение расчетных заданий</p> <p>9. Разработка документации по производственным и бизнес-процессам</p>
	Заключительный	<p>1. Оформление результатов измерений</p> <p>2. Выполнение мероприятий по сбору фактического материала для составления отчета</p> <p>3. Заполнение дневника (отчета) по практике</p>

		<ul style="list-style-type: none"> 4. Выполнение расчетных заданий 5. Систематизация собранного материала 6. Оформление документации 7. Составление и оформление отчета 8. Согласование отчета с руководителем практики 9. Получение отзыва от организации 10. Защита отчета по практике
Производственная практика, научно-исследовательская	Организационный	<ul style="list-style-type: none"> 1. Знакомство с программой практики, методическими рекомендациями по практике 2. Согласование индивидуального задания с руководителем практики от УрФУ и от организации 3. Согласование последовательного перечня работ, необходимых для выполнения задания
	Основной	<ul style="list-style-type: none"> 1. Выполнение и оформление производственных/исследовательских заданий по практике 2. Сбор и обработка литературного и фактического материала 3. Проведение измерений 4. Проведение расчетных работ 5. Выполнение индивидуального задания, ежедневная работа по месту практики 6. Сбор и обработка материала, проведение измерений 7. Выполнение расчетных заданий
	Заключительный	<ul style="list-style-type: none"> 1. Оформление результатов измерений 2. Выполнение мероприятий по сбору фактического материала для составления отчета 3. Заполнение дневника (отчета) по практике 4. Выполнение расчетных заданий 5. Систематизация собранного материала 6. Оформление документации 7. Составление и оформление отчета 8. Согласование отчета с руководителем практики 9. Защита отчета по практике 10. Оформление результатов научно-исследовательских работ
Производственная практика, педагогическая	Организационный	<ul style="list-style-type: none"> 1. Знакомство с программой практики, методическими рекомендациями по практике 2. Изучение инструкций по охране труда и технике безопасности, правил внутреннего трудового распорядка организации 3. Изучение санитарно-эпидемиологических правил организации 4. Знакомство с режимом конфиденциальности, принятого в организации 5. Знакомство с организацией, документами, должностными инструкциями, правилами внутреннего распорядка

		<p>6. Согласование индивидуального задания с руководителем практики от УрФУ и от организации</p> <p>7. Согласование последовательного перечня работ, необходимых для выполнения задания</p>
	Основной	<p>1. Наблюдение за выполнением работниками организаций трудовых функций или профессиональных задач на рабочем месте</p> <p>2. Выполнение и оформление производственных/исследовательских заданий по практике</p> <p>3. Сбор и обработка литературного и фактического материала</p> <p>4. Выполнение индивидуального задания, ежедневная работа по месту практики</p> <p>5. Сбор и обработка материала, проведение измерений</p> <p>6. Разработка документации по производственным и бизнес-процессам</p> <p>7. Подготовка проекта</p>
	Заключительный	<p>1. Выполнение мероприятий по сбору фактического материала для составления отчета</p> <p>2. Заполнение дневника (отчета) по практике</p> <p>3. Систематизация собранного материала</p> <p>4. Оформление документации</p> <p>5. Составление и оформление отчета</p> <p>6. Согласование отчета с руководителем практики</p> <p>7. Защита отчета по практике</p>
Производственная практика, преддипломная	Организационный	<p>1. Знакомство с программой практики, методическими рекомендациями по практике</p> <p>2. Изучение инструкций по охране труда и технике безопасности, правил внутреннего трудового распорядка организации</p> <p>3. Изучение санитарно-эпидемиологических правил организации</p> <p>4. Знакомство с режимом конфиденциальности, принятого в организации</p> <p>5. Знакомство с организацией, документами, должностными инструкциями, правилами внутреннего распорядка</p> <p>6. Согласование индивидуального задания с руководителем практики от УрФУ и от организации</p> <p>7. Согласование последовательного перечня работ, необходимых для выполнения задания</p>
	Основной	<p>1. Наблюдение за выполнением работниками организаций трудовых функций или профессиональных задач на рабочем месте</p> <p>2. Выполнение и оформление производственных/исследовательских заданий по практике</p>

		<ul style="list-style-type: none"> 3. Сбор и обработка литературного и фактического материала 4. Проведение измерений 5. Проведение расчетных работ 6. Выполнение индивидуального задания, ежедневная работа по месту практики 7. Сбор и обработка материала, проведение измерений 8. Выполнение расчетных заданий 9. Разработка документации по производственным и бизнес-процессам 10. Подготовка проекта
	Заключительный	<ul style="list-style-type: none"> 1. Оформление результатов измерений 2. Выполнение мероприятий по сбору фактического материала для составления отчета 3. Заполнение дневника (отчета) по практике 4. Выполнение расчетных заданий 5. Систематизация собранного материала 6. Оформление документации 7. Составление и оформление отчета 8. Согласование отчета с руководителем практики 9. Получение отзыва от организации 10. Защита отчета по практике 11. Оформление результатов научно-исследовательских работ 12. Оформление результатов проектных работ
Производственная практика, технологическая	Организационный	<ul style="list-style-type: none"> 1. Знакомство с программой практики, методическими рекомендациями по практике 2. Изучение инструкций по охране труда и технике безопасности, правил внутреннего трудового распорядка организации 3. Изучение санитарно-эпидемиологических правил организации 4. Знакомство с режимом конфиденциальности, принятого в организации 5. Знакомство с организацией, документами, должностными инструкциями, правилами внутреннего распорядка 6. Согласование индивидуального задания с руководителем практики от УрФУ и от организации 7. Согласование последовательного перечня работ, необходимых для выполнения задания
	Основной	<ul style="list-style-type: none"> 1. Наблюдение за выполнением работниками организаций трудовых функций или профессиональных задач на рабочем месте 2. Выполнение и оформление производственных/исследовательских заданий по практике 3. Сбор и обработка литературного и фактического материала

		4. Выполнение индивидуального задания, ежедневная работа по месту практики 5. Сбор и обработка материала, проведение измерений 6. Разработка документации по производственным и бизнес-процессам
	Заключительный	1. Выполнение мероприятий по сбору фактического материала для составления отчета 2. Заполнение дневника (отчета) по практике 3. Систематизация собранного материала 4. Составление и оформление отчета 5. Согласование отчета с руководителем практики 6. Защита отчета по практике 7. Оформление результатов научно-исследовательских работ

4. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРАКТИКАМ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

4.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по практикам

4.1.1. Учебная практика, практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Текущая аттестация по практике	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Отчет по практике	1,18	50
Защита отчета по практике	1,18	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практике – 0.6		
Промежуточная аттестация по практике – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практике – 0.4		

4.1.2. Производственная практика, исполнительская

Текущая аттестация по практике	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Отчет по практике	2,18	50
Защита отчета по практике	2,18	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практике – 0.6		
Промежуточная аттестация по практике – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практике – 0.4		

4.1.3. Производственная практика, научно-исследовательская

Текущая аттестация по практике	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Отчет по практике	4,18	50
Защита отчета по практике	4,18	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практике – 0.6		
Промежуточная аттестация по практике – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практике – 0.4		

4.1.4. Производственная практика, педагогическая

Текущая аттестация по практике	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Отчет по практике	3,18	50
Защита отчета по практике	3,18	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практике – 0.6		
Промежуточная аттестация по практике – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практике – 0.4		

4.1.5. Производственная практика, преддипломная

Текущая аттестация по практике	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Отчет по практике	4,18	50
Защита отчета по практике	4,18	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практике – 0.6		
Промежуточная аттестация по практике – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практике – 0.4		

4.1.6. Производственная практика, технологическая

Текущая аттестация по практике	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Отчет по практике	1,18	50
Защита отчета по практике	1,18	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практике – 0.6		
Промежуточная аттестация по практике – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практике – 0.4		

5. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРАКТИКЕ

В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по практике (табл. 3) в рамках контрольно-оценочных мероприятий.

Таблица 3

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений обучающихся
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Личностные качества	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по практике) используется универсальная шкала (табл. 4).

Таблица 4

Шкала оценивания выполненных заданий по практике по уровням

Характеристика уровней выполнения заданий по практике				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания заданий по практике	Шкала оценивания		
		Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Задания выполнены в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Задания в целом выполнены, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Задания выполнены не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)

4.	Задания выполнены с существенными ошибками и замечаниями, требуется доработка	Неудовлетворитель но (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

6. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПРАКТИКЕ

6.1. Описание контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по практике

6.1.1. Контрольно-оценочные мероприятия и средства текущего контроля по учебной практике

Типы учебной практики	Примерный перечень заданий на практику
Учебная практика, практика по получению первичных профессиональных умений и навыков	<p>Задание на практику по получению первичных профессиональных навыков.</p> <ol style="list-style-type: none"> Изучить основные понятия сервиса: сервис, услуга, процесс обслуживания, производитель услуги, потребитель услуги, исполнитель услуги. Изучить ГОСТ Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования», и другие ГОСТы по услугам в сфере спорта и отдыха. Ознакомиться с различными физкультурно-оздоровительными, спортивными, досуговыми услугами путем визуального просмотра. На основе изученных данных привести примеры по 20 различным видам услуг по следующему алгоритму: вид услуги, производитель услуги (привести полное название юр. Лица), подробное название услуги и место оказания услуги, потребители услуг (краткое описание целевой аудитории), непосредственные исполнители услуг, основные этапы оказания услуги Недостающие данные получить путем информационного поиска. Подготовить текстовый обзор одного из видов услуг в пределах географической зоны (региона, города, района), либо в периоде времени, либо для узкой целевой аудитории. Оформить собранный материал в виде текстового отчета. Подготовить презентацию по материалам практики. Защитить практику в форме доклада.

6.1.2. Контрольно-оценочные мероприятия и средства текущего контроля по производственной практике

<p align="center">Типы производственной практики</p>	<p align="center">Примерный перечень заданий на практику</p>
<p>Производственная практика, исполнительская</p>	<p>Задание по исполнительской практике Цель практики: Разработать предложения по повышению конкурентоспособности предприятия индустрии спорта и отдыха на основе анализа его деятельности</p> <p>Требования к написанию отчета по исполнительской практике Введение (актуальность, объект, предмет, цель, задачи) Актуальность обосновать необходимость исследования деятельности предприятия для повышения его конкурентоспособности в меняющихся условиях рыночной среды Объект исследования: деятельность предприятия (организации)..... Предмет исследования: конкурентоспособность предприятия (организации)</p> <p>Задачи: 1) дать общую характеристику предприятия 2) проанализировать основные аспекты деятельности предприятия, провести конкурентный анализ предприятия 3) предложить направления совершенствования деятельности предприятия для повышения его конкурентоспособности</p> <p>1 глава Общая характеристика предприятия(организации)..... Название предприятия, адрес, организационно-правовая форма предприятия, год создания, краткая историческая справка Характеристика сервисного предприятия, описание основных и дополнительных услуг, предоставляемых предприятием Организационная структура предприятия, описание основных функций подразделения, должностных обязанностей сотрудников подразделений 2 глава Анализ показателей деятельности предприятия (организации)... Анализ структуры продаж в зависимости от каналов сбыта Анализ ценовой стратегии сервисного предприятия, используемые виды скидок, характеристика маркетинговой деятельности, в том числе целевой аудитории, основных конкурентов, занимаемой доли рынка, характеристика рекламной деятельности предприятия, методов продвижения товаров и услуг Характеристика фирменного стиля и корпоративной культуры, описание информационных технологий, используемых на предприятии Описание методов работы с персоналом, системы поощрения и стимулирования труда работников предприятия Анализ внешней и внутренней среды предприятия методом SWOT PESTLE анализа Конкурентный анализ 3 глава Мероприятия по совершенствованию деятельности предприятия на основе анализа, проведенного во 2 главе Заключение Приложения Библиографический список Подготовить презентацию по материалам отчета. Защитить отчет по практике в форме доклада.</p>

<p>Производственная практика, научно-исследовательская</p>	<p>По результатам проведенной по заданию руководителя научно-исследовательской работы необходимо представить отчет по практике, включающий: введение, теоретическую часть, аналитическую часть, экспериментальную часть, заключение и приложение в виде текста научной публикации.</p> <p>Введение содержит:</p> <p>Актуальность проведенных исследований (определяется через существующие проблемы как противоречия между желаемым и действительным).</p> <p>Цель исследований –</p> <p>Объект исследований –</p> <p>Предмет исследований –</p> <p>Задачи исследований – сформулировать по одной на каждую главу</p> <p>Теоретическая часть содержит:</p> <p>Показать, какие теоретические методы исследований использовались (поиск информации, обзор литературных данных по теме исследования, расчеты и др.). Привести результат поиска информации по теме исследований в виде списка источников с их краткой аннотацией. Аннотация должна включать характеристику основной темы, проблемы книги или научной статьи. В аннотации указывают, что нового несет в себе данная книга или статья в сравнении с другими, родственными по тематике и целевому назначению.</p> <p>Примечание: если по результатам теоретических исследований, автором подготовлена публикация/публикации, то делается ссылка на Приложение/Приложения с ней.</p> <p>Аналитическая часть содержит:</p> <p>Показать, деятельность какого объекта индустрии спорта рассматривалась в этом семестре (в ходе практики, спортивной или общественной деятельности, работы, учебы).</p> <p>Сведения о предприятии: идентификационные признаки.</p> <p>Описание выявленных проблем предприятия.</p> <p>Примечание: если по результатам аналитической работы, автором подготовлена публикация/публикации, то делается ссылка на Приложение/Приложения с ней.</p> <p>Экспериментальная часть содержит:</p> <p>Показать, какие экспериментальные методы использовались автором отчета (наблюдение, интервью, опрос, эксперимент, изучение мнений на форумах в сети Интернет и др.).</p> <p>Примечание: если по результатам экспериментов, автором подготовлена публикация/публикации, то делается ссылка на Приложение/Приложения с ней.</p> <p>Заключение:</p> <p>Развернуто показать, что цели исследования достигнуты, задачи</p>

	<p>решены. Сослаться на подготовленные публикации, привести их библиографические описания.</p> <p>Показать, по каким направлениям планируется продолжать исследования.</p> <p>Приложение Текст публикации</p>
Производственная практика, педагогическая	<p>Подготовить и провести занятие (варианты в академической группе по дисциплине ; на предприятии сервиса; в профсоюзном комитете студентов; агитационное мероприятие и т.п.) Содержание отчета по педагогической практике: титул, содержание, введение (актуальность, цель, объект, предмет, задачи исследования); теоретическая часть (теория педагогического процесса); подготовительная часть (формулирование цели занятия, выбор формы и средств для проведения занятия, составление плана и сценария занятия); итоговая часть (анализ итогов занятия); заключение; список литературы; приложение с фотоотчетом о проведении занятия.</p>
Производственная практика, преддипломная	<p>Цель преддипломной практики: сбор материала для выполнения выпускной квалификационной работы. По результатам преддипломной практики должен быть представлен отчет. Требования к отчету: титульный лист, введение (актуальность, научный аппарат исследования, методы исследования, теоретическая и практическая значимость), 1 глава (обзор и анализ теоретических и информационных источников по теме исследования), 2 глава (аналитический материал по теме исследования), 3 глава (разработанные предложения), заключение, приложения.</p> <p>Подготовить презентацию по материалам отчета. Защитить отчет по практике в форме доклада.</p>
Производственная практика, технологическая	<p>Задание по технологической практике</p> <p>Целью технологической практики является ознакомление с организацией технологических процессов на предприятиях сферы сервиса в индустрии спорта, досуга, рекреации, изучение технологических процессов обслуживания потребителей в рамках спортивных и массовых мероприятий, технологий оказания физкультурно-оздоровительных, спортивных, досуговых услуг, особенностями содержания, ремонта спортивных и культурно-досуговых сооружений, обслуживания оборудования и инвентаря. В процессе прохождения практики магистрант выполняет следующие задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Произвести наблюдения за технологическими процессами обслуживания потребителей при оказании услуг в сфере спорта и отдыха, а также услуг сервисных предприятий в рамках подготовки или проведения спортивного, физкультурно-массового или культурно-досугового мероприятия. Рассмотреть не менее трех различных видов услуг. 2. Собрать необходимую дополнительную информацию, касающуюся особенностей технологии выбранных услуг.

3. Проанализировать и подробно описать структуру процесса оказания выбранных услуг.

В качестве примеров магистрантом могут быть рассмотрены физкультурно-оздоровительные, спортивные услуги, услуги в сфере активного отдыха, досуга, рекреации. Например: проведение занятий по физической культуре и спорту, проведение досуговых мероприятий, проведение зрелищных мероприятий; организация и проведение учебно-тренировочного процесса; предоставление спортивных и культурно-досуговых сооружений населению; информационно-консультативные и образовательные услуги. Могут рассматриваться: услуга оформления места проведения мероприятия, услуга музыкального сопровождения церемонии открытия, услуга протокольного сопровождения мероприятия, услуга питания зрителей или участников, услуга проживания, экскурсионная услуга, услуга трансфера, услуга по изготовлению наградной атрибутики и т.д. Технологический процесс обслуживания потребителя описывается в следующем виде:

1. Название услуги, целевая аудитория услуги. Ответьте на вопрос: «На удовлетворение какой потребности потребителей направлена данная услуга?»

2. Место предоставления услуги (название организации, адрес)

3. Технология исполнения услуги (по этапам) в виде таблицы

№ этапа Название этапа Содержание работ

В обязательном порядке в каждом процессе должны быть описаны такие этапы, как :

1. Информирование потребителя (описать все средства и способы информирования, рекламы).

2. Встреча с потребителем, и выявление потребительских предпочтений. (где, как, оформляется ли техзадание, план)

3. Оформление документов на исполнение услуги (какие документы, что в них? Может быть просто билет, абонемент, а может быть договор)

4. Оказание услуги (здесь могут быть подэтапы, подробно описываем, как потребитель получает услугу).

5. Подведение итогов, изучение удовлетворенности потребителя (где, каким способом, и куда потом эта информация направляется)

Подготовить презентацию по материалам отчета.

Защитить отчет по практике в форме доклада.