

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



Романов С.М.
г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ) ПРАКТИКИ

Ознакомительная практика

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки Сервис инженерных систем гостинично-туристских комплексов и спортивных сооружений, Сервис транспортных средств

Форма обучения Очная

Выпускающая кафедра Управления и технологий в туризме и сервисе

Зав. кафедрой УТТС
д.э.н. проф.

С.В. Гриненко

Составитель
к.т.н., доцент

Приходько Л.Н.

- Программа учебной практики (ознакомительной) составлена: в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ и с учетом рекомендаций по направлению 43.03.01 «Сервис»;

- на основании учебного плана направления 43.03.01 «Сервис» профиля «Сервис инженерных систем гостинично-туристских комплексов и спортивных сооружений», «Сервис транспортных средств».

Программу практики составили:

Л.Н. Приходько Приходько Л.Н. доцент кафедры УТТС, к.т.н

Е.В. Белякова Белякова Е.В. ст. преп. кафедры УТТС

Внешний эксперт: Куликов Н.И. проф, д.т.н. Куликов.Н.И.

Программа практики рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Управления и технологий в туризме и сервисе от «30» 08 2019г., протокол № 1.

Заведующий кафедрой УТТС Гриненко С.В. Гриненко С.В.

Программа практики одобрена на заседании Учебно-методического совета направления 43.03.01 «Сервис»

Протокол № 1./2 от «30» 08 2019 г.

Председатель УМСН

Л.Н. Приходько
подпись

Л.Н. Приходько

Структура программы практики соответствует предъявляемым требованиям

Учебно-методическое управление

Меленская В.В.

А.И. [подпись]
подпись

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПП

Рабочая программа переутверждена на 2020/2021 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «01» 09 2020 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Кафедра-разработчик – сервиса и индустрии питания.

1.2 Тип и способ проведения практики.

Возможна реализация учебной и производственной (в том числе преддипломной) практики при реализации программ высшего образования с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Формулировка должна соответствовать ФГОС ВО.

2.1 Структура (этапы) прохождения практики.

Общая трудоемкость практики составляет 108 ч., 3 ЗЕТ.

Контактная работа 4 часа: 2 часа - установочная конференция; 2 часа - итоговая конференция.

6 Материально-техническая база, необходимая для проведения практики.

При организации установочной и итоговой конференций и консультаций при проведении практики с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

И.о. заведующего кафедрой СИП

О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» 08 2021 г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения:

На основании приказа ректора № 539 от 18.06.2021 г. в соответствии с приказом МИНОБРНАУКИ № 1456 от 26.11.2020 г. в РПП внесены изменения в пункт 1, 2, 4 путем изменения формулировки компетенции и индикаторов компетенции УК-8.

Заведующий кафедрой СИП

О.А. Удотова

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие положения	5
1.1	Цели и задачи практики	5
1.2	Виды (типы) практики, способы (при наличии) и формы ее проведения	5
1.3	Сроки проведения практики	5
1.4	Место практики в структуре образовательной программы	5
1.5	Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы	6
2.	Содержание практики	20
2.1	Структура (этапы) прохождения практики	20
2.2	Задание на практику	21
3.	Формы отчетной документации и промежуточной аттестации по итогам практики	22
4.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	23
4.1	Показатели и критерии оценки индикаторов достижения компетенций	23
4.2	Требования по выполнению заданий по практике, процедура и критерии оценивания результатов обучения при прохождении практики	32
5.	Учебная литература и ресурсы сети «Интернет», необходимых для проведения практики	36
6.	Материально-техническая база, необходимая для проведения практики	38
7.	Особый порядок организации прохождения практики обучающимися с ОВЗ и инвалидами	38

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цели и задачи практики

Целью учебной (ознакомительной) практики в форме практической подготовки является формирование у бакалавров первоначальных представлений об организации сервисной деятельности, а также первичных профессиональных умений и навыков, формирование личностных качеств, необходимых для решения профессиональных задач и успешного осуществления профессиональной деятельности.

Задачи учебной (ознакомительной) практики в форме практической подготовки:

- Общее ознакомление с деятельностью предприятий сервиса, организационно-правовой формой и системой управления предприятий и организаций;
- Изучение организационной структуры предприятия и функций отдельных подразделений;
- Изучение работы, функций и должностных обязанностей персонала;
- Изучение законодательных актов, регулирующих деятельность организации.

1.2. Виды (типы) практики, способы (при наличии) и формы ее проведения

Учебная (ознакомительная) практика в форме практической подготовки является стационарной практикой. Она проводится в дискретной форме, что определяется содержанием программы практики, и осуществляется путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для ее проведения. Студенты проходят **ознакомительную** практику в государственных, муниципальных, общественных, коммерческих и некоммерческих организациях/учреждениях, осуществляющих сервисную деятельность на основании договоров.

В период практики студенты подчиняются всем правилам внутреннего распорядка и техники безопасности, установленным на кафедрах применительно к учебному процессу. Руководство преддипломной практикой возлагается на руководителя выпускной работы.

Учебная (ознакомительная) практика в форме практической подготовки проводится в соответствии с утвержденным учебным планом, утвержденной программой производственной практики, в соответствии с утвержденной индивидуальной программой, составленной студентом совместно с руководителем практики.

Возможна реализация учебной (ознакомительной) практики в форме практической подготовки при реализации программ высшего образования с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий. Формулировка должна соответствовать ФГОС ВО.

1.3. Сроки проведения практики

Учебная (ознакомительная) практика в форме практической подготовки проводится во втором семестре 1 курса. Всего 2 недели, 108 часов, 3 ЗЕТ.

1.4. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная (ознакомительная) практика в форме практической подготовки является составной частью основной профессиональной образовательной программы профессиональной подготовки бакалавров, относится к блоку Б2 «Практики» образовательной программы подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис». В соответствии с учебным планом направления 43.03.01 «Сервис» направления подготовки «Сервис инженерных систем гостинично-туристских комплексов и спортивных сооружений» и «Сервис транспортных средств». «Ознакомительная практика» является видом учебной практики. Объем практики составляет 108 часов. Ознакомительная практика призвана обеспечить функцию связующего звена между теоретическими знаниями,

полученными при усвоении основной профессиональной образовательной программы, и практической деятельностью по внедрению этих знаний в профессиональную деятельность.

Базовыми дисциплинами для выполнения заданий данного вида практики являются следующие дисциплины Блока Б1: Основы проектной деятельности, Введение в специальность, Материаловедение и другие дисциплины Блока 1 «Дисциплины (модули)», обязательной части, а также части, формируемая участниками образовательных отношений, учебного плана.

Перед прохождением ознакомительной практики студент должен

Знать:

- профессиональную лексику, основную терминологию по своему профилю, теоретические основы организации сервисной деятельности;
- нормативно-техническую базу организации сервисного предприятия, технологические процессы и должностные инструкции;
- федеральные законы и другие нормативно-правовые документы Российской Федерации о предоставлении услуг, регламентирующие сервисную деятельность.

Уметь:

- использовать в профессиональной коммуникации в межличностном общении;
- понимать устную монологическую и диалогическую речь на профессиональные темы;
- давать правовую квалификацию ситуации, осуществлять поиск и анализ правового основания для принятия правильного и соответствующего сервисным правоотношениям решения.

Владеть:

- приёмами сбора информации, обработки и анализа показателей;
- приёмами оценки полученных результатов, навыками профессионального общения;
- навыками использования нормативных документов, документов системы менеджмента качества в сфере сервиса в практической деятельности.

1.5. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате прохождения данной практики у обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций в соответствии с планируемыми результатами освоения образовательной программы на основе ФГОС ВО 3++ по данному направлению подготовки.

УК – универсальные компетенции;

ОПК – общепрофессиональные компетенции;

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Универсальные компетенции			

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач	<u>Знать</u> : принципы сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач <u>Уметь</u> : собирать, обрабатывать и обобщать информацию, применять методологию системного подхода для решения профессиональных задач <u>Владеть</u> : принципами сбора, отбора и обобщения информации, методологией системного подхода для решения профессиональных задач
		УК-1.2 Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности	<u>Знать</u> : методологию анализа и способы систематизации разнородных данных, осуществления процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности <u>Уметь</u> : анализировать и систематизировать разнородные данные, осуществлять процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности <u>Владеть</u> : навыками анализа и систематизации разнородных данных, осуществления процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности
		УК-1.3 Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений	<u>Знать</u> : методологию научного поиска и практической работы с источниками информации; методы принятия решений <u>Уметь</u> : применять навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методы принятия решений в соответствии с поставленной задачей в профессиональной деятельности <u>Владеть</u> : навыками научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их	УК-2.1 Демонстрирует способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты	<u>Знать</u> : способы решения поставленных задач и достижения ожидаемых результатов <u>Уметь</u> : применять способы решения поставленных задач и оценки ожидаемых результатов в целях их достижения <u>Владеть</u> : способами решения поставленных задач и достижения ожидаемых результатов

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.2 Анализирует альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывает план, определять целевые этапы и основные направления работ	<p><u>Знать</u>: методы и способы анализа альтернативных вариантов решений для достижения намеченных результатов; разработки плана, определения целевых этапов и основных направлений работ</p> <p><u>Уметь</u>: анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ</p> <p><u>Владеть</u>: навыками анализа альтернативных вариантов решений для достижения намеченных результатов; разработки плана, определения целевых этапов и основных направлений работ</p>
		УК-2.3 Использует различные методики для разработки целей и задач проекта; руководствуется методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также может рассчитать ресурсные затраты	<p><u>Знать</u>: различные методики для разработки целей и задач проекта; методы оценки продолжительности и стоимости проекта, а также оценки ресурсных затрат</p> <p><u>Уметь</u>: использовать различные методики для разработки целей и задач проекта; применять методы оценки продолжительности и стоимости проекта, а также рассчитывать ресурсные затраты</p> <p><u>Владеть</u> методиками разработки целей и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, способами оценки ресурсных затрат</p>
Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях	<p><u>Знать</u>: индивидуально-психологические свойства субъекта социального взаимодействия; основные теории лидерства; стили лидерства и возможности их применения в различных ситуациях</p> <p><u>Уметь</u>: организовать собственное социальное взаимодействие в команде</p> <p><u>Владеть</u>: приемами межличностного взаимодействия</p>

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		УК-3.2 Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывать их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и асертивность в межличностном взаимодействии	<p><u>Знать</u>: особенности, правила и приемы социального взаимодействия в команде</p> <p><u>Уметь</u>: учитывать в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, проявлять толерантность и асертивность в межличностном взаимодействии</p> <p><u>Владеть</u>: технологиями создания и управления командой</p>
		УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой	<p><u>Знать</u>: особенности поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологию социально-ролевого и командного взаимодействия</p> <p><u>Уметь</u>: определять свою роль в команде; принимать рациональные решения и обосновывать их; планировать последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p><u>Владеть</u>: приемами планирования собственных действий и координацией общих действий для достижения общих поставленных целей</p>
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии	<p><u>Знать</u>: базовые понятия грамматического строя изучаемого языка; основные модели словообразования; общеупотребительную лексику; основы страноведения, элементы сравнительной культурологии, стилистики и строя изучаемого языка.</p> <p><u>Уметь</u>: общаться на иностранном языке, использовать иностранный язык в межличностном общении; понимать устную монологическую и диалогическую речь на бытовые, социальные и профессиональные темы.</p> <p><u>Владеть</u>: наиболее употребительной (базовой) грамматикой, основными грамматическими явлениями и навыками разговорно-бытовой речи (нормативное произношение и ритм речи); основными навыками письменной речи.</p>

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		УК-4.2 Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках	<p><u>Знать</u>: основную терминологическую лексику по своему профилю и лексику нейтрального научного стиля; элементы сравнительной культурологии, стилистики и строя изучаемого языка</p> <p><u>Уметь</u>: использовать иностранный язык в профессиональной коммуникации; писать деловые письма на иностранном языке; самостоятельно работать со специальной литературой на иностранном языке с целью получения профессиональной информации</p> <p><u>Владеть</u>: основами страноведения, стилистики и строя изучаемого языка; основной терминологической лексикой по своему профилю и лексику нейтрального научного стиля</p>
		УК-4.3 Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках	<p><u>Знать</u>: основную терминологическую лексику по своему профилю и лексику нейтрального научного стиля; элементы сравнительной культурологии, стилистики и строя изучаемого второго языка.</p> <p><u>Уметь</u>: использовать иностранный язык в межличностном общении; понимать устную монологическую и диалогическую речь на бытовые, социальные и профессиональные темы; анализировать особенности социального взаимодействия с учетом национальных, этнокультурных, конфессиональных особенностей: внимательно слушать и пытаться понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям.</p> <p><u>Владеть</u>: базовыми навыками перевода профессионального текста; навыками пользования электронными ресурсами для совершенствования знаний иностранного языка и работы с профессионально ориентированными материалами на иностранном языке</p>
Межкультурное взаимодействие	УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этнических, религиозных и ценностных систем	<p><u>Знать</u>: что собой представляет мировоззрение, как оно формируется и по каким основаниям может быть типологизировано</p> <p><u>Уметь</u>: различать уровни познания, анализировать особенности межкультурного взаимодействия</p> <p><u>Владеть</u>: способен ставить философские вопросы и видеть возможные направления их решения</p>

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		УК-5.2 Использует различные формы и типы коммуникаций в мире культурного многообразия и демонстрирует возможности взаимопонимания между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм	<u>Знать</u> : формы и типы коммуникаций в мире культурного многообразия <u>Уметь</u> : применять различные формы и типы коммуникаций <u>Владеть</u> : навыками взаимопонимания между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм
		УК-5.3 Демонстрирует практические навыки анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; применяет различные способы анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации	<u>Знать</u> : этапы исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира <u>Уметь</u> : демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп <u>Владеть</u> : навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способен пересмотреть свои взгляды в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации
		УК-6.1 Демонстрирует знание основных принципов тайм-менеджмента, методов планирования личностного развития, принципов образования	<u>Знать</u> : основные принципы тайм-менеджмента, техники и методы планирования личностного развития, принципы образования <u>Уметь</u> : разрабатывать качественную систему организации своего времени <u>Владеть</u> : методами самоорганизация, умение управлять собой, руководить процессом управления – во времени, в пространстве, общении, деловом мире
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.2 Строит дерево целей саморазвития, ставит стратегические, тактические и оперативные задачи, придерживается принципов образования во время реализации траектории саморазвития	<u>Знать</u> : методы расстановки приоритетов и определения жизненных целей <u>Уметь</u> : определить свои временные зоны, выработать свой индивидуальный стиль, который определяет выбор инструментов планирования времени <u>Владеть</u> : правилами целеполагания, методами обеспечения «ресурсного» состояния, создания полезных привычек
		УК-6.3 Планирует саморазвитие, достигает целей в учебе, самовоспитании и других видах деятельности, демонстрирует способность самостоятельно решать образовательные задачи в установленный срок	<u>Знать</u> : целевые функции и элементы системы тайм-менеджмента <u>Уметь</u> : максимально использовать собственные возможности, сознательно управлять течением своей жизни (самоопределяться) и преодолевать внешние обстоятельства на работе и в личной жизни <u>Владеть</u> : навыками создания системы самоменеджмента на предприятии и в личной жизни

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	<u>Знать</u> : основы физической культуры и здорового образа жизни, средства и методы физической культуры <u>Уметь</u> : осуществлять самоконтроль физического развития и физической подготовленности <u>Владеть</u> : способами физкультурно-спортивной деятельности для достижения полноценной социальной и профессиональной деятельности
		УК-7.2 Использует основы физической культуры и здорового образа жизни для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внешних и внутренних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	<u>Знать</u> : основы здорового образа жизни <u>Уметь</u> : использовать здоровьесберегающие технологии <u>Владеть</u> : навыками здорового образа жизни
		УК-7.3 Владеет средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования	<u>Знать</u> : влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья <u>Уметь</u> : выполнять индивидуально подобранные комплексы оздоровительной и адаптивной физической культуры <u>Владеть</u> : навыками и средствами самостоятельного, методически правильного достижения должного уровня физической подготовленности
Безопасность жизнедеятельности	УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности и для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК8.1 Обеспечивает безопасные условия жизнедеятельности при устойчивом функционировании природной среды и рациональном природопользовании	<u>Знать</u> : основные принципы, правила и требования безопасного поведения и защиты в различных условиях и чрезвычайных ситуациях природного, техногенного, социального характера <u>Уметь</u> : выявлять возможные угрозы для жизни и здоровья человека с учетом правовых, законодательных и нормативно-технических основ безопасности жизнедеятельности <u>Владеть</u> : навыками определения нормативных уровней и последствий воздействия на человека вредных, травмирующих (поражающих) факторов
		УК8.2 Анализирует социально значимые проблемы и процессы, происходящие в области обеспечения безопасности жизнедеятельности, определяет способы снижения рисков, связанных с деятельностью человека	<u>Знать</u> : необходимые меры безопасности в быту и повседневной трудовой деятельности, методы обеспечения охраны жизни и здоровья работающих в коллективе в повседневной жизни и в условиях чрезвычайных ситуаций <u>Уметь</u> : применять организационные основы осуществления мероприятий по защите населения от поражающих факторов природного, техногенного характера <u>Владеть</u> : навыками организации спасательных работ в условиях чрезвычайных ситуаций различного происхождения

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		УК8.3 Владеет принципами обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирует развитие событий и оценивает последствия при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	<u>Знать</u> : способы определения уровня индивидуального и социального риска развития чрезвычайной ситуации <u>Уметь</u> : пользоваться средствами индивидуальной и коллективной защиты <u>Владеть</u> : навыками оказывать при необходимости первую помощь пострадавшим и содействие в проведении аварийно-спасательных и других неотложных работ при ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций
Общепрофессиональные компетенции			
Технологии	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	<u>Знать</u> : основные правила выполнения чертежей <u>Уметь</u> : проводить выбор ресурсов, использовать при составлении чертежей <u>Владеть</u> : методами командной работы, пользоваться учебно-методической литературой
		ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации	<u>Знать</u> : основные методы работы с программными продуктами, требования к нормативной документации <u>Уметь</u> : проводить поиск алгоритмов для решения задач <u>Владеть</u> : навыками оформления чертежей по Единой системе конструкторской документации
		ОПК-1.3 Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации	<u>Знать</u> : основные методы работы с информационной базой, требования документации в сервисной деятельности <u>Уметь</u> : проводить сбор исходной информации и планировать последовательность их решений <u>Владеть</u> : пользоваться учебно-методической литературой для составления графической части работ
Управление	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	<u>Знать</u> : теоретические основы, виды и формы сервисной деятельности; основные правила обслуживания потребителей; квалификационные и личностные требования к персоналу сферы сервиса <u>Уметь</u> : определять особенности деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека, цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности <u>Владеть</u> : навыками определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	<p><u>Знать</u>: организационные основы сервисной деятельности; теорию организации обслуживания; разновидности услуг и их характеристику; классификацию услуг по функциональной направленности; методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p> <p><u>Уметь</u>: сегментировать потребительский рынок сервисных услуг; применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p> <p><u>Владеть</u>: технологией реализации сервисной деятельности; умениями планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности, а также выстраивания отношений с потребителем с учетом его статуса, социальной принадлежности, этнической и общей культуры в соответствии с международными и национальными стандартами</p>
		ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	<p><u>Знать</u>: особенности функционирования отдельных групп услуг; требования и параметры качества услуг и обслуживания, а также требования, предъявляемые к безопасности услуг</p> <p><u>Уметь</u>: применять государственные механизмы регулирования сервисной деятельности, основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000.</p> <p><u>Владеть</u>: навыками использования нормативных документов, документов системы менеджмента качества в сфере сервиса в практической деятельности</p>

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Качество	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	<p><u>Знать</u>: методы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; организацию контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса; нормативно-правовые акты по оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ</p> <p><u>Уметь</u>: анализировать результаты деятельности в сфере сервиса; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса; работать с нормативными документами и нормативно-справочной информацией, применяемыми при оценке и контроле качества процессов сервиса, услуг и работ</p> <p><u>Владеть</u>: навыками организации и осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса; методами оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ</p>
		ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	<p><u>Знать</u>: особенности выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и соблюдения стандартов качества услуг; методы и инструменты нахождения, анализа и обработки научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p> <p><u>Уметь</u>: исследовать социокультурный облик потребителя, подбирать сотрудников, обладающих необходимыми психологическими качествами для работы с потребителем; формировать клиентурные отношения</p> <p><u>Владеть</u>: методами исследования социокультурного облика потребителя; методами предоставления качественных и конкурентоспособных услуг и работ</p>

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		ОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<p><u>Знать</u>: этапы и порядок организации процесса качественного сервиса; требования, предъявляемые к организации контактной зоны предприятия сервиса; поведение потребителя и производителя в сфере сервисных услуг и работ</p> <p><u>Уметь</u>: организовывать оказание качественных услуг, выявлять проблемы качества на различных этапах процесса сервиса и проводить отбор качественных ресурсов и средств для оказания услуг с учетом требований потребителя</p> <p><u>Владеть</u>: навыками эффективной организации качественного процесса сервиса и навыками подбора из имеющихся ресурсов и средств, тех которые смогут обеспечить качество услуг предприятия с учетом требований потребителей</p>
Маркетинг	ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов	<p><u>Знать</u>: методы проведения маркетинговых исследований, такие как метод аналогий, метод статистический, прогнозирование</p> <p><u>Уметь</u>: проводить предварительных маркетинговых исследований поведения потребителей, их претензий, жалоб, рекламаций.</p> <p><u>Владеть</u>: основами планирования стратегии маркетинга, анализа возможности применения маркетинга, маркетинговых исследований, поведения потребителя</p>
		ОПК-4.2 Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий	<p><u>Знать</u>: специфику интернет-маркетинга</p> <p><u>Уметь</u>: взаимодействовать с потребителем и организовывать продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий</p> <p><u>Владеть</u>: основными инструментами маркетинговых коммуникаций, в том числе в Internet</p>
		ОПК-4.3 Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	<p><u>Знать</u>: каналы сбыта сервисных продуктов и услуг</p> <p><u>Уметь</u>: грамотно и рационально выбирать каналы сбыта сервисных продуктов и услуг</p> <p><u>Владеть</u>: способностью выстраивая сбыт, определять приоритетность тех или иных каналов, определять их оптимальную конфигурацию по ширине и глубине с учетом соответствия канала сбыта типу товара, его рыночному позиционированию и с максимально возможным охватом целевых групп потребителей</p>

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Экономика	ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса	<p><u>Знать</u>: основы организации деятельности предприятия сервиса, потребности клиентов; структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;</p> <p><u>Уметь</u>: выявлять и учитывать требования потребителей при организации процесса сервиса; осуществлять выбор ресурсов и средств для организации процесса сервиса</p> <p><u>Владеть</u>: навыками анализа требований потребителя; выбора ресурсов для осуществления сервисной деятельности</p>
		ОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения	<p><u>Знать</u>: основные классификации услуг и их характеристики; методы сбора и обработки информации, характеризующей состояние рынка услуг; приемы и способы расчета экономических и социально-экономических показателей; основные подходы к оценке опыта сервисной деятельности в стране и за рубежом</p> <p><u>Уметь</u>: обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания учетом природных и социальных факторов; систематизировать исходные данные для анализа состояния рынка услуг; произвести расчет основных показателей, характеризующих деятельность предприятий сферы услуг; представить обобщенную информацию по результатам анализа рынка услуг</p> <p><u>Владеть</u>: методами организации процесса сервиса; оценки удовлетворенности потребителей услугами; навыками экономического анализа деятельности предприятий сферы услуг; навыками формирования обобщенных выводов об экономической структуре сферы услуг, ее экономических границах; общими вопросами функционирования отрасли в условиях рыночной экономики</p>
		ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	<p><u>Знать</u>: этапы эффективной сервисной деятельности, потребительские предпочтения и их трансформации, показатели экономической эффективности деятельности предприятий</p> <p><u>Уметь</u>: выстроить грамотную политику анализа эффективности сервисной деятельности предприятий</p> <p><u>Владеть</u>: навыками разработки концепции эффективности сервисной деятельности</p>
Право	ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере	<p><u>Знать</u>: нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности</p> <p><u>Уметь</u>: осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере</p> <p><u>Владеть</u>: навыками обоснованного использования нормативных документов сферы сервиса в практической деятельности</p>

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	<p><u>Знать</u>: федеральные законы и другие нормативно-правовые документы Российской Федерации о предоставлении услуг, регламентирующие сервисную деятельность</p> <p><u>Уметь</u>: давать правовую квалификацию ситуации, осуществлять поиск и анализ правового основания для принятия правильного и соответствующего сервисным правоотношениям решения</p> <p><u>Владеть</u>: в практической деятельности соблюдать предусмотренные законодательством требования, специальные условия и процедуры при предоставлении и продвижении услуг, а также положения о лицензировании отдельных видов деятельности</p>
		ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<p><u>Знать</u>: требования, предъявляемые к документообороту и правовые особенности договорных отношений в сфере сервиса</p> <p><u>Уметь</u>: классифицировать договоры в зависимости от обязательств (по реализации товаров, по производству работ, по оказанию услуг и т.д.)</p> <p><u>Владеть</u>: навыками составления договоров в соответствии с обязательными для сторон правилами, установленными законом и иными правовыми актами (императивными нормами)</p>
Безопасность обслуживания	ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности	<p><u>Знать</u>: основные принципы, правила и требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ в сервисной деятельности</p> <p><u>Уметь</u>: выявлять возможные угрозы для жизни и здоровья человека с учетом правовых, законодательных и нормативно-технических основ безопасного обслуживания, ОТ и ТБ в сервисной деятельности</p> <p><u>Владеть</u>: навыками определения нормативных уровней и последствий воздействия на человека вредных, травмирующих (поражающих) факторов</p>
		ОПК-7.2 Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	<p><u>Знать</u>: правила и положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ в сервисной деятельности</p> <p><u>Уметь</u>: применять организационные основы осуществления мероприятий по соблюдению положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ в сервисной деятельности</p> <p><u>Владеть</u>: навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ в сервисной деятельности</p>

Основой для оценки качества компетенций, приобретенных в результате прохождения практики, является отзыв руководителя практики от предприятия, дневник, отчет студента по практике и результаты защиты отчета по практике.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

2.1. Структура (этапы) прохождения практик

Общая трудоемкость практики составляет 108ч., 3ЗЕТ.

Контактная работа 4 часа: 2 часа - установочная конференция; 2 часа - итоговая конференция.

Виды деятельности студента в процессе прохождения практики предусматривают развитие навыков проектной деятельности, технологической, и сервисной сфере сервиса.

В таблице представлены виды работ при выполнении преддипломной практики.

Виды учебной работы на практике

№	Этапы практики	Наименование видов работ	Трудоемкость (в часах/зет)	Форма текущего контроля
1	Подготовительный этап	Установочная конференция по практике	9 (0,25)	Журнал установочной конференции, Ведомость по технике безопасности, Дневник практики, Индивид. задание по практике, Отчет о прохождении практики
		Инструктаж по технике безопасности		
		Сбор материалов для выполнения самостоятельного исследования, в том числе сбор, обработка, анализ и систематизация научной литературы		
		Консультации студентов по отдельным вопросам организации работы структурного подразделения предприятия		
		Ознакомление с основными особенностями работы структурных подразделений предприятия		
		Составление плана работы на период практики		
2	Основной этап	Наблюдение за профессиональной деятельностью персонала служб отдельных предприятий, изучение особенностей работы	90 (2,5)	Дневник по практике. Отчет по практике
		Анализ и оценка работы персонала		

		Самостоятельная деятельность студентов по организации и выполнению отдельных функций сервисной деятельности на предприятии		
3	Завершающий этап	Анализ деятельности	9 (0,25)	Проверка отчета
		Обработка полученной информации и выводы		
		Подготовка отчета		
		Защита ознакомительной практики		Защита отчета
	Всего:		108(3)	

2.2. Задание на практику

В соответствии с Учебным планом подготовки бакалавра по направлению 43.03.01 «Сервис» в период прохождения учебной (ознакомительной) практики в форме практической подготовки рекомендуется выполнение следующих заданий на предприятии:

Задание 1. Вводный инструктаж. Инструктаж по технике безопасности.

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

- 1.1. Организация рабочего места.
- 1.2. Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка учреждения (организации, предприятия).
- 1.3. Инструктаж по технике безопасности на рабочем месте.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-8

Задание 2. Характеристика предприятия. Ознакомление с производственной и организационной структурой предприятия, учреждения, организации.

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

- 1.1. Место расположения предприятия.
- 1.2. Производственный профиль предприятия. Виды выпускаемой продукции.
- 1.3. Технологическая схема производства.

Формируемые компетенции: УК-1; ОПК-1

Задание 3. Характеристика организационной структуры предприятия.

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

- 3.1. Схема организационного построения и управления предприятием.
- 3.2. Основные технико-экономические показатели предприятия.
- 3.3. Взаимодействие различных структур предприятия.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; ОПК-1; ОПК-5

Задание 4. Характеристика сервисной деятельности и корпоративной культуры предприятия.

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

4.1. Характеристика мероприятий, проводимых сервисным предприятием с целью повышения культуры обслуживания клиентов (отметить в характеристике предприятия).

4.2. Нормативно-правовое обеспечение трудовой деятельности сотрудников базы практики (прием на работу, увольнение, порядок предоставления отпусков, тарификация)

4.3. Основные направления деятельности, традиции, правила внутреннего распорядка, права и обязанности сотрудников.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6

Задание 5. Обработка и выводы полученной информации

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

5.1. Анализ и обработка собранной информации.

5.2. Выводы по итогам прохождения практики, обобщение полученной информации.

5.3. Формулирование предложений по совершенствованию сервисной деятельности на предприятии.

5.4. Подготовка отчета о прохождении практики.

Формируемые компетенции: УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7

Выполнение всех видов работ отражается в Дневнике прохождения учебной практики.

3. ФОРМЫ ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ

По окончании практики обучающийся в течение трех календарных дней периода практики (как правило, это последние дни практики) предоставляет руководителю практики от университета следующие документы:

- индивидуальное задание;
- отчет о прохождении практики;
- дневник по практике;
- отзыв о прохождении практики подписанным руководителем практики от организации.

В период прохождения практики обучающихся входят собственно практика, а также формирование и защита отчета по практике. Отчет по практике обучающийся защищает у руководителя (руководителей) практики от университета, на защиту может быть приглашен и руководитель практики от профильной организации. На защите отчёта по практике обучающийся должен проявить элементы компетентности, сформированные при выполнении индивидуального задания.

Результаты прохождения практики определяются путем проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой)

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

Содержание промежуточной аттестации по учебной практике «Ознакомительная» раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов),

предназначенных для проверки соответствия уровня практической подготовки студента по практике требованиям ФГОС ВО 3++.

Оценочные средства по практике содержат:

- требования к отчетной документации (дневник, отзыв руководителя практики от организации, отчет студента по итогам практики)
- требования к защите отчета по итогам практики
- примерные вопросы промежуточной аттестации по ознакомительной практике.

4.1. Показатели оценивания компетенций

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Показатели/Критерии оценки индикатора достижения компетенции	№ задания	Оценочное средство
Универсальные компетенции				
УК-1	УК-1.1 Демонстрирует знание принципов сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач	<u>Знать</u> : принципы сбора, отбора и обобщения информации, методологии системного подхода для решения профессиональных задач <u>Уметь</u> : собирать, обрабатывать и обобщать информацию, применять методологию системного подхода для решения профессиональных задач <u>Владеть</u> : принципами сбора, отбора и обобщения информации, методологией системного подхода для решения профессиональных задач	1, 2, 3, 4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	УК-1.2 Анализирует и систематизирует разнородные данные, осуществляет процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности	<u>Знать</u> : методологию анализа и способы систематизации разнородных данных, осуществления процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности <u>Уметь</u> : анализировать и систематизировать разнородные данные, осуществлять процедуры анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности <u>Владеть</u> : навыками анализа и систематизации разнородных данных, осуществления процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности	2, 3, 4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	УК-1.3 Применяет навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методами принятия решений	<u>Знать</u> : методологию научного поиска и практической работы с источниками информации; методы принятия решений <u>Уметь</u> : применять навыки научного поиска и практической работы с источниками информации; методы принятия решений в соответствии с поставленной задачей в профессиональной деятельности <u>Владеть</u> : навыками научного поиска и практической работы с	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

		источниками информации; методами принятия решений		
УК-2	УК-2.1 Демонстрирует способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты	<u>Знать:</u> способы решения поставленных задач и достижения ожидаемых результатов <u>Уметь:</u> применять способы решения поставленных задач и оценки ожидаемых результатов в целях их достижения <u>Владеть:</u> способами решения поставленных задач и достижения ожидаемых результатов	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	УК-2.2 Анализирует альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ	<u>Знать:</u> методы и способы анализа альтернативных вариантов решений для достижения намеченных результатов; разработки плана, определения целевых этапов и основных направлений работ <u>Уметь:</u> анализировать альтернативные варианты решений для достижения намеченных результатов; разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работ <u>Владеть:</u> навыками анализа альтернативных вариантов решений для достижения намеченных результатов; разработки плана, определения целевых этапов и основных направлений работ	3, 4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	УК-2.3 Использует различные методики для разработки целей и задач проекта; руководствуется методами оценки продолжительности и стоимости проекта, а также может рассчитать ресурсные затраты	<u>Знать:</u> различные методики для разработки целей и задач проекта; методы оценки продолжительности и стоимости проекта, а также оценки ресурсных затрат <u>Уметь:</u> использовать различные методики для разработки целей и задач проекта; применять методы оценки продолжительности и стоимости проекта, а также рассчитывать ресурсные затраты <u>Владеть</u> методиками разработки целей и задач проекта; методами оценки продолжительности и стоимости проекта, способами оценки ресурсных затрат	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
УК-3	УК-3.1 Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии	<u>Знать:</u> индивидуально-психологические свойства субъекта социального взаимодействия; основные теории лидерства; стили лидерства и возможности их применения в различных ситуациях <u>Уметь:</u> организовать собственное социальное взаимодействие в команде <u>Владеть:</u> приемами	3, 4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

	социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях	межличностного взаимодействия		
	УК-3.2 Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и асертивность в межличностном взаимодействии	<u>Знать</u> : особенности, правила и приемы социального взаимодействия в команде <u>Уметь</u> : учитывать в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, проявлять толерантность и асертивность в межличностном взаимодействии	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	УК-3.3 Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой	<u>Знать</u> : особенности поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологию социально-ролевого и командного взаимодействия <u>Уметь</u> : определять свою роль в команде; принимать рациональные решения и обосновывать их; планировать последовательность шагов для достижения заданного результата. <u>Владеть</u> : приемами планирования собственных действий и координацией общих действий для достижения общих поставленных целей	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
УК-4	УК-4.1 Демонстрирует знание принципов построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации на государственном и иностранном языках; основные коммуникативные средства и терминологию в том числе на иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии	<u>Знать</u> : базовые понятия грамматического строя изучаемого языка; основные модели словообразования; общеупотребительную лексику; основы страноведения, элементы сравнительной культурологии, стилистики и строя изучаемого языка. <u>Уметь</u> : общаться на иностранном языке, использовать иностранный язык в межличностном общении; понимать устную монологическую и диалогическую речь на бытовые, социальные и профессиональные темы. <u>Владеть</u> : наиболее употребительной (базовой) грамматикой, основными грамматическими явлениями и	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

		навыками разговорно-бытовой речи (нормативное произношение и ритм речи); основными навыками письменной речи.		
	УК-4.2 Грамотно и ясно строит монологическую и диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном и иностранном языках	<u>Знать</u> : основную терминологическую лексику по своему профилю и лексику нейтрального научного стиля; элементы сравнительной культурологии, стилистики и строя изучаемого языка	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	УК-4.3 Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на государственном и иностранном языках, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач; вести речевую деятельность на государственном и иностранном языках	<u>Знать</u> : основную терминологическую лексику по своему профилю и лексику нейтрального научного стиля; элементы сравнительной культурологии, стилистики и строя изучаемого второго языка.	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
УК-5	УК-5.1 Анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этнических, религиозных и ценностных систем	<u>Знать</u> : что собой представляет мировоззрение, как оно формируется и по каким основаниям может быть типологизировано	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	УК-5.2 Использует различные формы и типы коммуникаций в мире культурного многообразия и демонстрирует возможности взаимопонимания между обучающимися – представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм	<u>Знать</u> : формы и типы коммуникаций в мире культурного многообразия <u>Уметь</u> : применять различные формы и типы коммуникаций <u>Владеть</u> : навыками взаимопонимания между представителями различных культур с соблюдением этических и межкультурных норм	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	УК-5.3 Демонстрирует практические навыки анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; применяет различные способы анализа и пересмотра своих взглядов в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации	<u>Знать</u> : этапы исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира <u>Уметь</u> : демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
УК-6	УК-6.1 Демонстрирует знание основных принципов тайм-менеджмента, методов планирования личностного развития, принципов образования	<u>Знать</u> : основные принципы тайм-менеджмента, техники и методы планирования личностного развития, принципы образования <u>Уметь</u> : разрабатывать качественную систему организации своего времени <u>Владеть</u> : методами самоорганизация, умение	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

		управлять собой, руководить процессом управления – во времени, в пространстве, общении, деловом мире		
	УК-6.2 Строит дерево целей саморазвития, ставит стратегические, тактические и оперативные задачи, придерживается принципов образования во время реализации траектории саморазвития	<u>Знать:</u> методы расстановки приоритетов и определения жизненных целей <u>Уметь:</u> определить свои временные зоны, выработать свой индивидуальный стиль, который определяет выбор инструментов планирования времени <u>Владеть:</u> правилами целеполагания, методами обеспечения «ресурсного» состояния, создания полезных привычек	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	УК-6.3 Планирует саморазвитие, достигает целей в учебе, самовоспитании и других видах деятельности, демонстрирует способность самостоятельно решать образовательные задачи в установленный срок	<u>Знать:</u> целевые функции и элементы системы тайм-менеджмента <u>Уметь:</u> максимально использовать собственные возможности, сознательно управлять течением своей жизни (самоопределяться) и преодолевать внешние обстоятельства на работе и в личной жизни	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
УК-7	УК-7.1 Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	<u>Знать:</u> основы физической культуры и здорового образа жизни, средства и методы физической культуры	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	УК-7.2 Использует основы физической культуры и здорового образа жизни для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внешних и внутренних условий реализации конкретной профессиональной деятельности	<u>Знать:</u> основы здорового образа жизни	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	УК-7.3 Владеет средствами и методами укрепления индивидуального здоровья, физического самосовершенствования	<u>Знать:</u> влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
УК-8	УК-8.1 Выявляет возможные угрозы для жизни и здоровья человека, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	<u>Знать:</u> основные принципы, правила и требования безопасного поведения и защиты в различных условиях и чрезвычайных ситуациях природного, техногенного, социального характера	1, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	УК-8.2 Предпринимает необходимые действия по обеспечению безопасности в повседневной	<u>Знать:</u> необходимые меры безопасности в быту и повседневной трудовой деятельности, методы	1, 5	Дневник по практике, отчет по практике,

	жизни и в условиях чрезвычайных ситуаций	обеспечения охраны жизни и здоровья работающих в коллективе в повседневной жизни и в условиях чрезвычайных ситуаций		Защита отчета по практике
	УК-8.3 Демонстрирует приемы оказания первой помощи пострадавшему	<u>Знать</u> : способы определения уровня индивидуального и социального риска развития чрезвычайной ситуации	1, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
Общепрофессиональные компетенции				
ОПК-1	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	<u>Знать</u> : основные правила выполнения чертежей <u>Уметь</u> : проводить выбор ресурсов, использовать при составлении чертежей <u>Владеть</u> : методами командной работы, пользоваться учебно-методической литературой	2, 3, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации	<u>Знать</u> : основные методы работы с программными продуктами, требования к нормативной документации	2, 3, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	ОПК-1.3 Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации	<u>Знать</u> : основные методы работы с информационной базой, требования документации в сервисной деятельности <u>Уметь</u> : проводить сбор исходной информации и планировать последовательность их решений <u>Владеть</u> : пользоваться учебно-методической литературой для составления графической части работ	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
ОПК-2	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	<u>Знать</u> : теоретические основы, виды и формы сервисной деятельности; основные правила обслуживания потребителей; квалификационные и личностные требования к персоналу сферы сервиса <u>Уметь</u> : определять особенности деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека, цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности <u>Владеть</u> : навыками определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

		сервисной деятельности		
	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	<u>Знать</u> : организационные основы сервисной деятельности; теорию организации обслуживания; разновидности услуг и их характеристику; классификацию услуг по функциональной направленности; методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	<u>Знать</u> : особенности функционирования отдельных групп услуг; требования и параметры качества услуг и обслуживания, а также требования, предъявляемые к безопасности услуг <u>Уметь</u> : применять государственные механизмы регулирования сервисной деятельности, основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000 <u>Владеть</u> : навыками использования нормативных документов, документов системы менеджмента качества в сфере сервиса в практической деятельности	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
ОПК-3	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	<u>Знать</u> : методы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; организацию контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса; нормативно-правовые акты по оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ <u>Уметь</u> : анализировать результаты деятельности в сфере сервиса; осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса; работать с нормативными документами и нормативно-справочной информацией,	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

		применяемыми при оценке и контроле качества процессов сервиса, услуг и работ		
	ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами	<u>Знать:</u> особенности выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и соблюдения стандартов качества услуг; методы и инструменты нахождения, анализа и обработки научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	ОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<u>Знать:</u> этапы и порядок организации процесса качественного сервиса; требования, предъявляемые к организации контактной зоны предприятия сервиса; поведение потребителя и производителя в сфере сервисных услуг и работ	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
ОПК-4	ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов	<u>Знать:</u> методы проведения маркетинговых исследований, такие как метод аналогий, метод статистический, прогнозирование <u>Уметь:</u> проводить предварительных маркетинговых исследований поведения потребителей, их претензий, жалоб, рекламаций	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	ОПК-4.2 Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий	<u>Знать:</u> специфику интернет-маркетинга	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	ОПК-4.3 Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	<u>Знать:</u> каналы сбыта сервисных продуктов и услуг	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
ОПК-5	ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса	<u>Знать:</u> основы организации деятельности предприятия сервиса, потребности клиентов; структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; <u>Уметь:</u> выявлять и учитывать требования потребителей при организации процесса сервиса; осуществлять выбор ресурсов и средств для организации процесса сервиса	3, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	ОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения	<u>Знать:</u> основные классификации услуг и их характеристики; методы сбора и обработки информации, характеризующей состояние рынка услуг; приемы и способы расчета экономических и социально-экономических показателей;	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

		основные подходы к оценке опыта сервисной деятельности в стране и за рубежом		
	ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	<u>Знать</u> : этапы эффективной сервисной деятельности, потребительские предпочтения и их трансформации, показатели экономической эффективности деятельности предприятий <u>Уметь</u> : выстроить грамотную политику анализа эффективности сервисной деятельности предприятий	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
ОПК-6	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере	<u>Знать</u> : нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности <u>Уметь</u> : осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере <u>Владеть</u> : навыками обоснованного использования нормативных документов сферы сервиса в практической деятельности	3, 4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	<u>Знать</u> : федеральные законы и другие нормативно-правовые документы Российской Федерации о предоставлении услуг, регламентирующие сервисную деятельность	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<u>Знать</u> : требования, предъявляемые к документообороту и правовые особенности договорных отношений в сфере сервиса	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
ОПК-7	ОПК-7.1 Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности	<u>Знать</u> : основные принципы, правила и требования безопасного обслуживания, ОТ и ТБ в сервисной деятельности	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	ОПК-7.2 Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	<u>Знать</u> : правила и положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ в сервисной деятельности	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

4.2. Требования по выполнению заданий по практике, процедура и критерии оценивания результатов обучения при прохождении практики

Промежуточная аттестация по итогам прохождения учебной (ознакомительной) практики в форме практической подготовки проводится в форме зачета с оценкой с защитой отчета по практике в назначенные сроки, в процессе которого оценивается степень подготовки студента к самостоятельной работе по профилю. По результатам защиты

выставляется общая оценка, в которой отражается качество представленного отчёта, уровень теоретической и практической подготовки студента.

Отчет оформляется с соблюдением общепринятых норм (ЕСКД, ГОСТ7.32-01). На титульном листе отчета должны быть указаны министерство, названия университета и кафедры, которая руководит практикой, наименование практики, место и сроки прохождения практики, фамилия и инициалы студента, номер группы, а также фамилии, инициалы и должности руководителей практики от вуза и предприятия. Отчет должен содержать перечень основных разделов, согласно которому излагается материал отчета. В отчете наиболее подробно должны излагаться материалы, которые могут быть использованы для курсового проектирования или выпускной работы. Отчет иллюстрируется рисунками, схемами, эскизами, фотографиями. Отчет может быть дополнен графическим или другими видами материалов (дискеты, жесткие диски и т. д.), собранных в соответствии с индивидуальным заданием по практике.

Объем отчета – 15-20 с., не считая иллюстраций.

Отчет сдается на кафедру, процесс защиты предполагает определение уровня овладения студентом практическими навыками и степени применения на практике полученных в период обучения в университете теоретических знаний. Окончанием практики считается положительная оценка защиты отчёта, зафиксированная в ведомости и зачётной книжке студента.

Студенты, не прошедшие практику и не предоставившие отчёт в установленные сроки без уважительных причин или получившие неудовлетворительную оценку за практику, признаются имеющими академическую задолженность с последующим отчислением из университета.

Для проведения промежуточной аттестации по итогам практики формулируются вопросы в зависимости от задания по практике.

В таблице представлены критерии оценивания по итогам прохождения практики студентами.

Критерии и шкалы оценивания для каждой формы отчетной документации студента по итогам практики и прохождения практики в целом

№ п/п	Наименование оценочного средства	Критерий оценивания	Шкала оценки
1	Дневник по практике	- правильность, аккуратность заполнения дневника по практике, - наличие индивидуального задания, ежедневных записей и отметок руководителя практики от организации, - полнота отражения в содержании дневника информации и практических навыков, которые изучил и приобрел студент, - своевременность сдачи дневника	Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию дневника: заполнено индивидуальное задание и ежедневные записи, присутствуют все подписи; соблюдены требования к внешнему оформлению, полнота отражения в содержании дневника полно отражена информации и приобретенные практические навыки. Оценка «хорошо» — основные требования к дневнику выполнены, но при этом допущены недочёты, имеются упущения в оформлении. Оценка «удовлетворительно» — имеются существенные отступления от требований к оформлению дневника практики. Оценка «неудовлетворительно» — дневник практики не заполнен или не представлен вовсе.
2	Отчет о прохождении практики	- соответствие отчета по практике утвержденной структуре, а его содержания заданиям,	Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию отчета: отчет соответствует утвержденной структуре, содержание разделов соответствует их названию и заданиям, собрана полноценная, необходимая информация,

№ п/п	Наименование оценочного средства	Критерий оценивания	Шкала оценки
		<ul style="list-style-type: none"> - степень раскрытия сущности вопросов, - полнота, логичность изложения материала, - соблюдение требований к оформлению. 	<p>выдержан объём; умелое использование профессиональной терминологии, отслеживается логика изложения, соблюдены требования к внешнему оформлению.</p> <p>Оценка «хорошо»— основные требования к отчету выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, материал недостаточно полон; не выдержан объём отчета; имеются упущения в оформлении.</p> <p>Оценка «удовлетворительно»— имеются существенные отступления от требований к отчету. В частности: разделы отчета освещены лишь частично; допущены ошибки в содержании отчета; отсутствуют выводы.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно»— задачи практики не раскрыты в отчете, использованная информация и иные данные отрывисты, много заимствованного, отраженная информация не внушает доверия или отчет не представлен вовсе.</p>
3	Защита отчета по практике	<ul style="list-style-type: none"> - умение четко и ясно излагать свои мысли, - обоснованность сделанных выводов, - правильность, полнота, логичность и грамотность ответов на поставленные вопросы 	<p>Оценка «отлично» —выставляется магистранту, умеющему четко излагать свои мысли, сделавшему обоснованные выводы, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.</p> <p>Оценка «хорошо» — выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» — выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» — выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания вопросов, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.</p>
4	Отзыв руководителя	<ul style="list-style-type: none"> - уровень теоретической подготовки, - умение использовать профессиональную терминологию, - уровень сформированности профессиональных умений, - обоснованность сделанных выводов, - правильность, полнота, логичность и грамотность 	<p>Оценка «отлично» —выставляется магистранту, умеющему четко излагать свои мысли, сделавшему обоснованные выводы, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.</p> <p>Оценка «хорошо» — выставляется магистранту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но</p>

№ п/п	Наименование оценочного средства	Критерий оценивания	Шкала оценки
		ответов на поставленные вопросы	<p>допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» — выставляется магистранту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.</p> <p>Оценка «неудовлетворительно» — выставляется магистранту, который не знает большей части основного содержания вопросов, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.</p>

Вопросы для промежуточной аттестации по учебной (ознакомительной) практики в форме практической подготовки

1. Каковы основные требования, предъявляемые к организация рабочего места.
2. Назовите основные правила внутреннего трудового распорядка учреждения (организации, предприятия).
3. Какова технологическая схема производства на предприятии – базе практики?
4. Охарактеризуйте особенности организационного построения и управления данным предприятием.
5. Какие основные технико-экономические показатели предприятия?
6. В чем особенности учетной политики данного предприятия?
7. Какова схема организационного построения и управления предприятием.
8. Основные технико-экономические показатели предприятия.
9. Особенности взаимодействия различных структур предприятия.
10. Охарактеризуйте мероприятия, проводимые сервисным предприятием с целью повышения культуры обслуживания клиентов.
11. Основные коммуникативные технологии работы с клиентом на предприятии.
12. Нормативно-правовое обеспечение трудовой деятельности сотрудников базы практики (прием на работу, увольнение, порядок предоставления отпусков, тарификация)
13. Основные направления деятельности, традиции, правила внутреннего распорядка, права и обязанности сотрудников.
14. Методы проведения мониторинга рынка сервисных услуг.
15. Сформулируйте предложения по совершенствованию сервисной деятельности на предприятии.

5. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

1. Воронцов Г. А. Труд студента: ступени успеха на пути к диплому : учебное пособие / Г. А. Воронцов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2014. - 256 с.: 60x88 1/16 + (Доп. мат. znanium.com). - (ВО: Бакалавриат). (о) ISBN 978-5-16-009594-3 - URL:

<http://znanium.com/catalog/product/448923>(дата обращения: 04.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

2. Кайль, Я. Я. Учебно-методическое пособие по организации прохождения всех видов практик и выполнения научно- исследовательских работ / Я. Я. Кайль, Р. М. Ламзин, М. В. Самсонова. – Волгоград : Волгоградский государственный социально-педагогический университет, 2019. – 208 с. – 978-5-9669-1862-0. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/82560.html> (дата обращения: 04.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

3. Кентбаева, Б. А. Методология научных исследований : учебник / Б. А.Кентбаева. – Алматы : Нур-Принт, 2014. – 209 с. – 978-601-241-535-3. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/69140.html> (дата обращения: 04.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

4. Лапаева, М. Г. Методология научных исследований : учебное пособие / М. Г. Лапаева, С. П. Лапаев. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017. – 249 с. – 978-5-7410-1791-3. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/78787.html> (дата обращения: 04.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

5. Методология научных исследований : учебное пособие / Д. Э. Абраменков, Э. А. Абраменков, В. А. Гвоздев, В. В. Грузин. – Новосибирск : Новосибирский государственный архитектурно- строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ, 2015. – 317 с. – 978-5-7795-0722-6. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/68787.html> (дата обращения: 04.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

6. Резник С. Д. Студент вуза: технологии и организация обучения в вузе [Электронный ресурс]: учебник / Резник С.Д., - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2015. - 366 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - 978-5-16-010134-7. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/472506> (дата обращения: 04.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. Скворцова, Л. М. Методология научных исследований : учебное пособие / Л. М. Скворцова. – М. : Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2014. – 79 с. – 978-5-7264-0938-2. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/27036.html> (дата обращения: 04.08.2021). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст: электронный.

б) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№	Наименование СПБД
1	«Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - http://www.gov.ru/)
2	«Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - https://www.minfin.ru/ru/)
3	«Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - http://www.gks.ru/)
№	Наименование ИИС
1	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

в) Нормативные документы

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в ред. Федерального закона от 9 января 1996 г. №2-ФЗ);
2. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 8 августа 2001 г. №128-ФЗ.
3. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 октября 2014 г. N 1393-ст);
4. ГОСТ Р 53423—2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 ноября 2009 г. N 496-ст);
5. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации";
6. Постановление Госстандарта России «О введении в действие Системы добровольной сертификации продукции Госстандарта России» от 4 ноября 2000 г. №76;
7. Постановление Госстандарта России «Об отмене Правил по сертификации туристских услуг и услуг гостиниц» от 28 июля 2000 г. №53 (с изменениями от 14 сентября 2000 г.);
8. Постановление Правительства РФ «О внесении изменений в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, в перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, и в перечень продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии» от 29 апреля 2002 г. №287. 11. Постановление Правительства РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности» 11 апреля 2000 г. №326 (с изменениями от 17 ноября 2000 г.);
9. Постановление Правительства РФ «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» (в ред. постановлений Правительства РФ от 24 мая 2000 г. №403, от 3 января 2002 г. №3);
10. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. N 1612-ст);
11. ГОСТ Р 50645-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования (ГОСТ Р от 08 декабря 2011 года №54604-2011);
12. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования (введен Приказом Росстандарта от 11 ноября 2014 г. N 1542-ст);
13. Стандарт ISO 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».
14. Стандарт ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».
15. Стандарт ISO 9004:2000 (R) «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»

г) Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017-]. – URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.
2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «www.iprbookshop.ru». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Znanium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znanium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znanium.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL: <https://polpred.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.
10. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Учебно-методическое и информационное обеспечение программы практики соответствует библиотечному фонду СГУ

6 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

1. Проведение установочной, итоговой конференций и консультаций проходит в аудитории, оснащенной презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук). При организации установочной и итоговой конференций и консультаций при проведении практики с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.
2. Аудитория для самостоятельной работы по оформлению отчетной документации в соответствии с ФГОС ВО 3++ (ноутбук), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).
3. Для самостоятельных занятий студент использует нормативно-техническую документацию, материалы и научную литературу предоставляемую библиотеками предприятия, а также библиотекой СГУ и доступными ЭБС.
4. Базой для прохождения учебной (ознакомительной) практики в форме

практической подготовки могут быть проектные и сервисные организации, предприятия индустрии сервиса (санатории, гостиницы, пансионаты, станции технического обслуживания и пр.), работающие в сфере инженерного сервиса. Они должны соответствовать действующим нормативно-правовым, гигиеническим, санитарным и техническим нормам, условиям пожарной безопасности, ГОСТ, СНиП и Регламентам в данной области.: ООО «СКК «Знание»; МУП г.Сочи «Водоканал»; МУП г.Сочи «Сочитеплоэнерго»; АО «Международный аэропорт Сочи». Предприятия располагают материально-технической базой, достаточной для прохождения студентами преддипломной практики (наличие учебных кабинетов для проведения обучения в интерактивной форме; мастерские, предназначенные для технического обслуживания и ремонта инженерных систем, с необходимым технологическим оборудованием. Информационная база представлена в виде локальной сети интернет, функционируют официальные сайты предприятий. Студентам предоставляется возможность доступа к нормативно-технической, справочной и др. литературе предприятий.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

1. Microsoft Windows
2. Справочно-правовая система КонсультантПлюс.
3. Kaspersky Endpoint Security.
3. Microsoft Powerpoint Viewer.
4. Архиватор 7-Zip.

Дистанционная поддержка дисциплины.

Для самостоятельных занятий студент использует нормативно-техническую документацию, материалы и научную литературу предоставляемую библиотеками предприятия, а также библиотекой учебного заведения и доступными ЭБС; компьютеры с доступом в Интернет. Для защиты отчета - ноутбук и проектор. Для выполнения мероприятий, предусмотренных учебным планом образовательной программы, студентам предоставляется аудиторный фонд оборудованный комплектом мебели отвечающей необходимым нормам и стандартам, ПВМ с доступом в Интернет, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук, интерактивная доска), фонд литературы, необходимой для подготовки студентов к прохождению практики.

Дистанционная поддержка практики: для обмена информацией с преподавателем используется электронная почта кафедры сервиса и индустрии питания sip.kafedra@yandex.ru, а также может использоваться электронный адрес руководителя практики от вуза.

Для самостоятельных занятий студент использует нормативно-техническую документацию, материалы и научную литературу предоставляемую библиотеками предприятия, а также библиотекой учебного заведения и доступными ЭБС; компьютеры с доступом в Интернет. Для защиты отчета - ноутбук и проектор.

Материально-техническое обеспечение практики

Базой для прохождения ознакомительной практики могут быть проектные и сервисные организации, предприятия индустрии сервиса (санатории, гостиницы, пансионаты, станции технического обслуживания и пр.), работающие в сфере инженерного сервиса. Они должны соответствовать действующим нормативно-правовым, гигиеническим, санитарным и техническим нормам, условиям пожарной безопасности, ГОСТ, СНиП и Регламентам в данной области.

Для выполнения мероприятий, предусмотренных учебным планом образовательной программы, студентам предоставляется аудиторный фонд оборудованный комплектом мебели отвечающей необходимым нормам и стандартам, ПВМ с доступом в Интернет, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук, интерактивная доска), фонд литературы, необходимой для подготовки студентов к прохождению практики.

Дистанционная поддержка практики: для обмена информацией с преподавателем используется электронная почта кафедры управления и технологий в туризме и сервисе kafedraturisma@yandex.ru, а также может использоваться электронный адрес руководителя практики от вуза.

Для самостоятельных занятий студент использует нормативно-техническую документацию, материалы и научную литературу предоставляемую библиотеками предприятия, а также библиотекой учебного заведения и доступными ЭБС; компьютеры с доступом в Интернет. Для защиты отчета - ноутбук и проектор. Для выполнения мероприятий, предусмотренных учебным планом образовательной программы, студентам предоставляется аудиторный фонд оборудованный комплектом мебели отвечающей необходимым нормам и стандартам, ПВМ с доступом в Интернет, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук, интерактивная доска), фонд литературы, необходимой для подготовки студентов к прохождению практики.

При организации установочной и итоговой конференций и консультаций при проведении практики с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

7 ОСОБЫЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОВЗ И ИНВАЛИДАМИ

При выборе мест прохождения практики обучающимися с ОВЗ и инвалидами учитывается состояние их здоровья и доступность баз практики для данных обучающихся.

При определении мест учебной и производственной практик обучающихся с ОВЗ и инвалидов должны учитываться рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практик создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.

43.03.01 Сервис**бакалавриат****«Сервис инженерных систем гостинично-туристских комплексов и спортивных сооружений», «Сервис транспортных средств»**

Учебная (ознакомительная) практика в форме практической подготовки

АННОТАЦИЯ

рабочей программы практики

Заочная форма обучения

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/ час.)	3/108
Цель изучения практики	формирование у бакалавров первоначальных представлений об организации сервисной деятельности, а также первичных профессиональных умений и навыков, формирование личностных качеств, необходимых для решения профессиональных задач и успешного осуществления профессиональной деятельности.
Содержание практики	Общее ознакомление с деятельностью предприятий сервиса, организационно-правовой формой и системой управления предприятий и организаций; Изучение организационной структуры предприятия и функций отдельных подразделений; Изучение работы, функций и должностных обязанностей персонала; Изучение законодательных актов, регулирующих деятельность организации
Формируемые компетенции	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	
Образовательные технологии	
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой