

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



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
в форме практической подготовки**

СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Профиль подготовки/ Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры

Форма обучения очная

Выпускающая кафедра Строительства и сервиса

Зав. кафедрой: к.т.н., доц. О.А. Удотова  Составитель: к.т.н., доц. О.А. Удотова

Сочи 2023

Программа производственной практики в форме практической подготовки «Сервисная практика» 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 транспорта и объектов городской инфраструктуры».

Программу практики в форме практической подготовки составила:

 О.А. Удотова, к.т.н., доцент кафедры строительства и сервиса

Внешний эксперт:

_____ к.т.н. Д.Н. Куликов, исп. директор ООО «УНИЦ»

Программа практики в форме практической подготовки рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и индустрии питания от «20» 03 2023 г., протокол № 7

Руководитель ОПОП  Л.Н. Приходько

Программа практики в форме практической подготовки одобрена на заседании Учебно-методического совета направления Сервис

Протокол № __ «__» __ 2023 г.

Председатель УМСН  Л.Н. Приходько

Структура программы практики в форме практической подготовки соответствует предъявляемым требованиям

Зав. производственной практикой  В.В. Полянская

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПП

Программа практики переутверждена на 2024/2025 учебный год от «04» марта 2024 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения: без изменений.

Заведующий кафедрой СиС



О.А. Удотова

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие положения	5
1.1	Цели и задачи практики в форме практической подготовки	5
1.2	Виды (типы) практики, способы (при наличии) и формы (форм) ее проведения	5
1.3	Сроки проведения практики в форме практической подготовки	5
1.4	Место практики в форме практической подготовки в структуре образовательной программы	5
1.5	Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы	6
2.	Содержание практики в форме практической подготовки	20 17
2.1	Структура (этапы) прохождения практики в форме практической подготовки	20 17
2.2	Задание на практику в форме практической подготовки	21 18
3.	Формы отчетной документации и промежуточной аттестации по итогам практики в форме практической подготовки	22 19
4.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике в форме практической подготовки	22 20
4.1	Показатели и критерии оценки индикаторов достижения компетенций	23 20
4.2	Требования по выполнению заданий, процедура и критерии оценивания результатов обучения при прохождении практики в форме практической подготовки	35 31
5.	Учебная литература и ресурсы сети «Интернет», необходимые для проведения практики в форме практической подготовки	39 35
6.	Материально-техническая база, необходимая для проведения практики в форме практической подготовки	42 37
7.	Особый порядок организации прохождения практики в форме практической подготовки обучающимися с ОВЗ и инвалидами	43 39

СОДЕРЖАНИЕ

1.	Общие положения	5
1.1	Цели и задачи практики в форме практической подготовки	5
1.2	Виды (типы) практики, способы (при наличии) и формы (форм) ее проведения	5
1.3	Сроки проведения практики в форме практической подготовки	5
1.4	Место практики в форме практической подготовки в структуре образовательной программы	5
1.5	Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы	6
2.	Содержание практики в форме практической подготовки	17
2.1	Структура (этапы) прохождения практики в форме практической подготовки	17
2.2	Задание на практику в форме практической подготовки	18
3.	Формы отчетной документации и промежуточной аттестации по итогам практики в форме практической подготовки	19
4.	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике в форме практической подготовки	20
4.1	Показатели и критерии оценки индикаторов достижения компетенций	20
4.2	Требования по выполнению заданий, процедура и критерии оценивания результатов обучения при прохождении практики в форме практической подготовки	31
5.	Учебная литература и ресурсы сети «Интернет», необходимые для проведения практики в форме практической подготовки	35
6.	Материально-техническая база, необходимая для проведения практики в форме практической подготовки	37
7.	Особый порядок организации прохождения практики в форме практической подготовки обучающимися с ОВЗ и инвалидами	39

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Цели и задачи практики в форме практической подготовки

Целями производственной практики в форме практической подготовки «Сервисная практика» направления подготовки 43.03.01 «Сервис» профиля «Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры» являются закрепление теоретического материала и приобретение практического опыта в сервисной деятельности на предприятиях отрасли.

Задачами производственной практики в форме практической подготовки «Сервисная практика» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль подготовки «Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры») в соответствии с видами профессиональной деятельности бакалавра являются:

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разработка регламента;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства.

1.2 Типы практики в форме практической подготовки и формы ее проведения

Производственная (сервисная) практика проводится в дискретной форме, что определяется содержанием программы практики, и осуществляется путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для ее проведения. Возможна реализация производственной практики при реализации программ высшего образования с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

1.3 Сроки проведения практики в форме практической подготовки

Трудоемкость производственной практики в форме практической подготовки «Сервисная практика» составляет 3 ЗЕТ, продолжительность 2 недели на втором курсе.

1.4 Место практики в форме практической подготовки в структуре образовательной программы

Сервисная практика в форме практической подготовки Б2.О.02.(П) относится к блоку Б2 «Практика» (Обязательная часть) образовательной программы подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». В соответствии с учебным планом подготовки 43.03.01 «Сервис» профиля «Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры» практика является видом производственной практики. Объем практики в форме практической подготовки составляет 108 часов. Сервисная 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 дисциплины Блока Б1: Сервисология и сервисная деятельность; Психология; Самоменеджмент.

Перед прохождением Сервисной практики в форме практической подготовки студент должен:

Знать:

- виды и формы сервисной деятельности; основные правила обслуживания потребителей; квалификационные и личностные требования, предъявляемые к персоналу сферы сервиса;

- теорию организации обслуживания; разновидности услуг и их характеристику; особенности функционирования отдельных групп услуг; требования и параметры качества услуг и обслуживания, а также требования, предъявляемые к безопасности услуг;
- федеральные законы и другие нормативно-правовые документы Российской Федерации о предоставлении услуг, регламентирующие сервисную деятельность.

Уметь:

- применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;
- применять государственные механизмы регулирования сервисной деятельности, основные положения системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества;
- давать правовую квалификацию ситуации, осуществлять поиск и анализ правового основания для принятия правильного и соответствующего сервисным правоотношениям решения.

Владеть:

- технологией реализации сервисной деятельности;
- умениями выстраивания отношений с потребителем с учетом его статуса, социальной принадлежности, этнической и общей культуры в соответствии с международными и национальными стандартами;
- навыками использования нормативных документов, документов системы менеджмента качества в сфере сервиса в практической деятельности.

1.5 Планируемые результаты обучения при прохождении практики в форме практической подготовки, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате прохождения данной практики в форме практической подготовки 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 компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Универсальные 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

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		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 решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	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.
		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.

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		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.
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	<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 межличностного взаимодействия.
		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 ассертивность 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 ассертивность в межличностном взаимодействии. <u>Владеть</u>: технологиями создания и управления командой.

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		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.
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	<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 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. <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. <u>Владеть:</u> основами страноведения, стилистики и строя изучаемого языка; основной терминологической лексикой по своему профилю и лексику нейтрального научного стиля.

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		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. <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. <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.
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	<u>Знать:</u> что собой представляет мировоззрение, как оно формируется и по каким основаниям может быть типологизировано. <u>Уметь:</u> различать уровни познания, анализировать особенности межкультурного взаимодействия. <u>Владеть:</u> способен ставить философские вопросы и видеть возможные направления их решения.
		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.

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
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-6.1 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 самоорганизации, умение 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.
		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.
Безопасность жизнедеятельности	УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды,	УК-8.1 Обеспечивает безопасные условия жизнедеятельности при устойчивом функционировании природной среды и рациональном природопользовании	<u>Знать</u> : принципы обеспечения безопасных условий жизнедеятельности при устойчивом функционировании природной среды и рациональном природопользовании. <u>Уметь</u> : обеспечить безопасные условия жизнедеятельности при устойчивом функционировании природной среды и рациональном природопользовании. <u>Владеть</u> : навыками обеспечения безопасных условий жизнедеятельности при устойчивом функционировании природной среды и рациональном природопользовании. .

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.2 Анализирует социально значимые проблемы и процессы, происходящие в области обеспечения безопасности жизнедеятельности, определяет способы снижения рисков, связанных с деятельностью человека	<u>Знать:</u> методы анализа социально-значимых проблем и процессов, происходящих в области обеспечения безопасности жизнедеятельности, определения способов снижения рисков, связанных с деятельностью человека. <u>Уметь:</u> анализировать социально-значимые проблемы и процессы, происходящие в области обеспечения безопасности жизнедеятельности, определения способов снижения рисков, связанных с деятельностью человека. <u>Владеть:</u> навыками анализа социально-значимых проблем и процессов, происходящих в области обеспечения безопасности жизнедеятельности, определения способов снижения рисков, связанных с деятельностью человека.
		УК-8.3 Владеет принципами обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирует развитие событий и оценивает последствия при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	<u>Знать:</u> принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов. <u>Уметь:</u> : определять принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозировать развитие событий и оценивать последствия при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов. <u>Владеть:</u> навыками обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.
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.

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

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	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	<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. <u>Владеть</u>: навыками анализа требований потребителя; выбора ресурсов для осуществления сервисной деятельности.
		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; основные подходы к оценке опыта сервисной деятельности в стране и за рубежом. <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. <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.
		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. <u>Владеть</u>: навыками разработки концепции эффективности сервисной деятельности.

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
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	<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.
		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. <u>Уметь</u> : давать правовую квалификацию ситуации, осуществлять поиск и анализ правового основания для принятия правильного и соответствующего сервисным правоотношениям решения. <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.
		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. <u>Уметь</u> : классифицировать договоры в зависимости от обязательств (по реализации товаров, по производству работ, по оказанию услуг и т.д.). <u>Владеть</u> : навыками составления договоров в соответствии с обязательными для сторон правилами, установленными законом и иными правовыми актами (императивными нормами).
	ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Демонстрирует знания принципов работы современных информационных технологий	<u>Знать</u> : принципы работы современных информационных технологий. <u>Уметь</u> : применять современные информационные технологии в своей профессиональной деятельности. <u>Владеть</u> : навыками работы в современных программных средах
		ОПК-8.2 Выбирает современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	<u>Знать</u> : возможности информационных технологий для их использования при решении профессиональных задач. <u>Уметь</u> : выбирать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности. <u>Владеть</u> : навыками работы в современных программных средах по обработке текстовой и табличной информации

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		ОПК-8.3 Владеет навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности	<u>Знать</u>: принципы работы информационных технологий и систем, связанные с поиском и обработкой информации для решения задач профессиональной деятельности. <u>Уметь</u>: работать в современных справочных и информационно-поисковых системах. <u>Владеть</u>: навыками использования современных информационных технологий и систем в профессиональной деятельности

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

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

2.1. Структура (этапы) прохождения практики в форме практической подготовки

Общая трудоемкость практики в форме практической подготовки составляет 108ч., 3 ЗЕТ. Объем контактной работы -4 часа: 2 часа – установочная конференция; 2 часа – итоговая конференция.

№ п/п	Этапы практики в форме практической подготовки	Наименование видов работ	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля
1	Подготовительный этап	Установочная конференция по практике в форме практической подготовки. Вводный инструктаж. Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка учреждения (организации, предприятия). Проведение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, определение рабочего места (инструктаж на рабочем месте). Согласование рабочего графика (плана) проведения практики в форме практической подготовки с руководителем практики от профильной организации. Ознакомительная лекция Составление плана работы практиканта.	4	Журнал установочной конференции, Ведомость по технике безопасности, Дневник практики, Индивид. задание по практике, Отчет о прохождении практики

2	Экспериментальный этап (эмпирический)	Ознакомление с инструктивными материалами и нормативными актами организации. Ознакомление со структурой организации. Изучение потребностей потребителей.	16	Дневник Раздел в отчете
3	Аналитический (проектный) этап	Обработка данных. Рассмотрение основных требований, предъявляемых к специалисту по сервисным услугам. Выявление необходимости совершенствования услуг на исследуемом предприятии. Интерпретация показателей.	28	Дневник практики, отчет о прохождении практики
	Технологический этап	Исследование основных направлений деятельности, традиций, правил внутреннего распорядка, прав и обязанностей сотрудников. Изучение технологических процессов, оборудования и материальных ресурсов.	20	Дневник практики, отчет о прохождении практики
	Сервисный этап	Изучение и характеристика мероприятий, проводимых сервисным предприятием с целью повышения культуры обслуживания клиентов.	20	Дневник практики, отчет о прохождении практики
	Завершающий этап	Анализ деятельности. Выступление на научной конференции. Обработка полученной информации и выводы. Подготовка отчета о прохождении практики	20	Дневник практики, отчет о прохождении практики, отзыв руководителя практики, зачет с оценкой
		Всего часов:	108	

2.2. Задание на практику в форме практической подготовки

Задание 1. Вводный инструктаж. Инструктаж по технике безопасности.

В процессе прохождения практики в форме практической подготовки 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-8; ОПК-7

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

В процессе прохождения практики необходимо изучить следующие вопросы:

- 2.1. Место расположения предприятия.
- 2.2. Производственный профиль предприятия. Виды выпускаемой продукции.
- 2.3. Технологическая схема производства.

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

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-3; УК-4; УК-5; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-6

Задание 5. Обработка и выводы полученной информации

В процессе прохождения практики в форме практической подготовки 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 в форме практической подготовки.

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

3. ФОРМЫ ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

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

- индивидуальное задание практики в форме практической подготовки;
- рабочий график (план) практики в форме практической подготовки;
- отчет о прохождении практики в форме практической подготовки;
- дневник по практике в форме практической подготовки;
- отзыв руководителя практики в форме практической подготовки от университета на отчет обучающегося;
- отзыв руководителя практики в форме практической подготовки от профильной 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 отчета по практике в форме практической подготовки обучающийся должен проявить элементы

компетентности, сформированные при выполнении индивидуального задания.

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

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

Содержание промежуточной аттестации по производственной практике в форме практической подготовки «Сервисная практика» 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 в форме практической подготовки содержат:

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

4.1. Показатели и критерии оценки индикаторов достижения 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 источниками информации; методами принятия решений.	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
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	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

		оценки ресурсных затрат.		
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 социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях	<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 межличностного взаимодействия.	3, 4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	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 ассертивность 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 ассертивность в межличностном взаимодействии. <u>Владеть:</u> технологиями создания и управления командой.	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	<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	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

иностранном языке, используемые в академическом и профессиональном взаимодействии	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 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. <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. <u>Владеть:</u> основами страноведения, стилистики и строя изучаемого языка; основной терминологической лексикой по своему профилю и лексику нейтрального научного стиля.	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. <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.	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

		Владеть: базовыми навыками перевода профессионального текста; навыками пользования электронными ресурсами для совершенствования знаний иностранного языка и работы с профессионально ориентированными материалами на иностранном языке.		
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. <u>Уметь:</u> различать уровни познания, анализировать особенности межкультурного взаимодействия. <u>Владеть:</u> способен ставить философские вопросы и видеть возможные направления их решения.	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 обучающимися – 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. <u>Владеть:</u> навыками анализа философских и исторических фактов, оценки явлений культуры; способен пересмотреть свои взгляды в случае разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации.	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 управлять собой, руководить процессом управления – во времени, в пространстве, общении, деловом мире..	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

	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. <u>Владеть:</u> навыками создания системы самоменеджмента на предприятии 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. <u>Уметь:</u> осуществлять самоконтроль физического развития и физической подготовленности. <u>Владеть:</u> способами физкультурно-спортивной деятельности для достижения полноценной социальной и профессиональной деятельности.	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. <u>Уметь:</u> использовать здоровьесберегающие технологии. <u>Владеть:</u> навыками 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. <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.	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

УК-8	УК-8.1 Обеспечивает безопасные условия жизнедеятельности при устойчивом функционировании природной среды и рациональном природопользовании	<u>Знать:</u> принципы обеспечения безопасных условий жизнедеятельности при устойчивом функционировании природной среды и рациональном природопользовании. <u>Уметь:</u> обеспечить безопасные условия жизнедеятельности при устойчивом функционировании природной среды и рациональном природопользовании. <u>Владеть:</u> навыками обеспечения безопасных условий жизнедеятельности при устойчивом функционировании природной среды и рациональном природопользовании.	1, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	УК-8.2 Анализирует социально значимые проблемы и процессы, происходящие в области обеспечения безопасности жизнедеятельности, определяет способы снижения рисков, связанных с деятельностью человека	<u>Знать:</u> методы анализа социально-значимых проблем и процессов, происходящих в области обеспечения безопасности жизнедеятельности, определения способов снижения рисков, связанных с деятельностью человека. <u>Уметь:</u> анализировать социально-значимые проблемы и процессы, происходящие в области обеспечения безопасности жизнедеятельности, определения способов снижения рисков, связанных с деятельностью человека. <u>Владеть:</u> навыками анализа социально-значимых проблем и процессов, происходящих в области обеспечения безопасности жизнедеятельности, определения способов снижения рисков, связанных с деятельностью человека.	1, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	УК-8.3 Владеет принципами обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирует развитие событий и оценивает последствия при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	<u>Знать:</u> принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования развития событий и оценки последствий при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов. <u>Уметь:</u> : определять принципы обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозировать развитие событий и оценивать последствия при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов. <u>Владеть:</u> навыками обеспечения устойчивости объектов экономики, прогнозирования	1, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

		развития событий и оценки последствий при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.		
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 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-1.3 Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности 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.	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> : 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.	4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	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> : 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	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

		других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.		
	ОПК-2.3 Осуществляет контроль 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. <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. <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.	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>: каналы сбыта сервисных продуктов и услуг. <u>Уметь</u>: грамотно и рационально выбирать каналы сбыта сервисных продуктов и услуг. <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.	3, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	ОПК-5.2 Принимает	<u>Знать</u> : основы организации	5	Дневник по

	экономически обоснованные управленческие решения	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. <u>Владеть</u>: навыками анализа требований потребителя; выбора ресурсов для осуществления сервисной деятельности.		практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	ОПК-5.3 Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия	<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. <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. <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.	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>: 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. <u>Владеть</u>: навыками разработки	3, 4, 5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике

		концепции эффективности сервисной деятельности.		
	ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	<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.	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
	ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<u>Знать:</u> федеральные законы и другие нормативно-правовые документы Российской Федерации о предоставлении услуг, регламентирующие сервисную деятельность. <u>Уметь:</u> давать правовую квалификацию ситуации, осуществлять поиск и анализ правового основания для принятия правильного и соответствующего сервисным правоотношениям решения. <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.	5	Дневник по практике, отчет по практике, Защита отчета по практике
ОПК-8	ОПК-8.1 Демонстрирует знания принципов работы современных информационных технологий	<u>Знать:</u> принципы работы современных информационных технологий. <u>Уметь:</u> применять современные информационные технологии в своей профессиональной деятельности. <u>Владеть:</u> навыками работы в современных программных средах	5	Дневник по практике, отчет по практике
	ОПК-8.2 Выбирает современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	<u>Знать:</u> возможности информационных технологий для их использования при решении профессиональных задач. <u>Уметь:</u> выбирать современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности. <u>Владеть:</u> навыками работы в современных программных средах по обработке текстовой и табличной информации	5	Дневник по практике, отчет по практике
	ОПК-8.3 Владеет навыками использования современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности	<u>Знать:</u> принципы работы информационных технологий и систем, связанные с поиском и обработкой информации для решения задач	5	Дневник по практике, отчет по практике

		профессиональной деятельности. <u>Уметь:</u> работать в современных справочных и информационно-поисковых системах. <u>Владеть:</u> навыками использования современных информационных технологий и систем в профессиональной деятельности		
--	--	--	--	--

4.2. Требования по выполнению заданий, процедура и критерии оценивания результатов обучения при прохождении практики в форме практической подготовки

Промежуточная аттестация по итогам прохождения производственной (сервисной) 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.

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

Критерии и шкалы оценивания для каждой формы отчетной документации студента по итогам практики в форме практической подготовки и прохождения практики в целом (пример)

№ 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	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.

№ п/п	Наименование оценочного средства	Критерий оценивания	Шкала оценки
		практики от организации, - полнота отражения в содержании дневника информации и практических навыков, которые изучил и приобрел студент, - своевременность сдачи	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 прохождения практики	о - соответствие отчета по практике утвержденной структуре, а его содержания заданиям, - степень раскрытия сущности вопросов, - полнота, логичность изложения материала, - соблюдение требований к оформлению.	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, выдержан объем; умелое использование профессиональной терминологии, отслеживается логика изложения, соблюдены требования к внешнему оформлению. Оценка «хорошо»— основные требования к отчету выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, материал недостаточно полон; не выдержан объем отчета; имеются упущения в оформлении. Оценка «удовлетворительно»— имеются существенные отступления от требований к отчету. В частности: разделы отчета освещены лишь частично; допущены ошибки в содержании отчета; отсутствуют выводы. 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.
3	Отзыв руководителя практики от профильной организации	- уровень теоретической подготовки обучающегося - умение обучающегося пользоваться терминологией - уровень сформированности профессиональных умений у обучающегося - уровень профессионального самосознания обучающегося - мотивация обучающегося - отношение обучающегося к практике - индивидуальные особенности обучающегося	Оценка «отлично» – показывает высокий уровень теоретической подготовки, грамотно пользуется профессиональными терминами, умеет комплексно применять полученные теоретические знания на практике, показывает высокий уровень сформированности профессиональных умений и освоения практических навыков, четко ставит цели и достигает их, знает алгоритмы трудовых действий, свободно выполняет основные трудовые функции в рамках индивидуального задания, демонстрирует высокий уровень профессионального самосознания, имеет четкое представление о своей профессиональной роли, целях профессиональной деятельности, интересуется особенностями работы данной организации (предприятия), неравнодушен к получаемым результатам, стремится сделать лучше, проявляя высокий уровень профессиональной мотивации, дисциплинирован, ответственно подходит к данным поручениям и выполнению задания, проявляет инициативу, творческий подход, самостоятельность, активность, обладает высокой культурой общения. Оценка «хорошо» - показывает хороший уровень теоретической подготовки, пользуется профессиональной терминологией, применяет полученные знания на практике, практические навыки и профессиональные умения освоены в

№ п/п	Наименование оценочного средства	Критерий оценивания	Шкала оценки
			достаточном объеме для выполнения основных трудовых функций в рамках индивидуального задания, ставит цели, но не всегда знает пути их достижения, знает основные алгоритмы трудовых действий, демонстрирует хороший уровень профессионального самосознания, знает цели профессиональной деятельности, но не всегда готов их достигать, представляет свою профессиональную роль, но нет сильного желания ей следовать, демонстрирует среднюю заинтересованность, проявляет достаточный уровень профессиональной мотивации, выполняет возложенные на него поручения, может обращаться за помощью при выполнении заданий, обладает культурой общения. Оценка «удовлетворительно» – показывает средний уровень теоретической подготовки, редко использует в речи профессиональную терминологию, частично применяет знания на практике, практические навыки и профессиональные умения находятся на среднем уровне, в связи с чем возникают трудности при выполнении индивидуального задания, действия репродуктивные, возникают затруднения при постановке целей, алгоритмы трудовых действий знает частично, демонстрирует средний уровень профессионального самосознания, имеет незначительные представления о своей профессиональной роли, профессиональная мотивация на низком уровне, достаточно пассивен при выполнении поручений, иногда проявляет безответственность, несамостоятелен, требуется помощь при выполнении заданий, культура общения средняя. «неудовлетворительно» – показывает низкий уровень теоретической подготовки, не использует в речи профессиональные термины, возникают значительные трудности при соотношении теоретических знаний и трудовых действий, профессиональные умения и практические навыки не развиты, в связи с чем возникают значительные трудности при выполнении индивидуального задания, действия полностью репродуктивные, возникают значительные трудности при постановке целей и путей их достижения, не знает алгоритмы трудовых действий в рамках задания на практику, нет представлений о своей профессиональной роли, профессиональная мотивация на очень низком уровне, с трудом выполняет задания, безответственен, уклоняется от выполнения поручений, имеет низкую культуру общения.
4	Защита отчета по практике	- умение четко и ясно излагать свои мысли, - обоснованность сделанных выводов, - правильность, полнота, логичность и грамотность ответов на поставленные вопросы	Оценка «отлично» — выставляется студенту, 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. 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

№ п/п	Наименование оценочного средства	Критерий оценивания	Шкала оценки
			неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя. Оценка «удовлетворительно» — выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации. 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.

Вопросы для промежуточной аттестации по производственной (сервисной) практике в форме практической подготовки

1. Каковы основные требования, предъявляемые к организации рабочего места. (УК-8)
2. Назовите основные правила внутреннего трудового распорядка учреждения (организации, предприятия). (УК-8)
3. Какова технологическая схема производства на предприятии – базе практики? (УК-1)
4. Охарактеризуйте особенности организационного построения и управления данным предприятием. (ОПК-2)
5. Какие основные технико-экономические показатели предприятия? Какие бы управленческие решения Вы предложили руководителю предприятия для их повышения (ОПК-5)
6. В чем особенности учетной политики данного предприятия? (ОПК-6)
7. Какова схема организационного построения и управления предприятием. (ОПК-2)
8. Сформулируйте цели и задачи управления структурными подразделениями сервисного предприятия. (ОПК-2)
9. В чем заключаются особенности взаимодействия различных структур предприятия. (УК-3; ОПК-2)
10. Охарактеризуйте мероприятия, проводимые данным сервисным предприятием с целью повышения культуры обслуживания клиентов. (ОПК-2; ОПК-3)
11. Перечислите основные коммуникативные технологии работы с клиентом на предприятии. (УК-4; ОПК-3)
12. Какие документы входят в нормативно-правовое обеспечение трудовой деятельности сотрудников базы практики (прием на работу, увольнение, порядок предоставления отпусков, тарификация) (ОПК-6)
13. Каковы основные направления деятельности, традиции, правила внутреннего распорядка, права и обязанности сотрудников предприятия. (УК-3)
14. Как избежать конфликта в случае возникновения разногласий между сотрудниками предприятия/руководителем и сотрудником предприятия/сотрудником предприятия и потребителем? (УК-5)
15. Какой документ регулирует охрану труда и технику безопасности на сервисном предприятии? (ОПК-7)
16. Как обеспечивается безопасность обслуживания потребителей на данном сервисном предприятии и Ваши предложения по обеспечению и соблюдению требований

заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7)

17. Как Вы взаимодействовали с сотрудниками предприятия в процессе прохождения практики для получения необходимой информации? (УК-3)

18. Как составить Служебную записку, если Вам необходимо официально получить информацию от другого структурного подразделения? (УК-4)

19. Назовите основные принципы тайм-менеджмента. Как Вы планировали свое время в процессе прохождения данной практики и где Вы сможете применить полученные знания и навыки? (УК-6)

20. Как Вы определили качество оказания услуг предприятием? (ОПК-3)

21. Что такое клиентоориентированные технологии, как они влияют на качество оказания услуг и как Вы планируете их применить на практике? (ОПК-3)

22. Перечислите и охарактеризуйте методы проведения мониторинга рынка сервисных услуг. (ОПК-4)

23. На основе анализа деятельности предприятия сформулируйте достоинства и слабые стороны в работе предприятия. (УК-2)

24. Как Вы исследовали рынок услуг, оказываемых данным предприятием. Сформулируйте предложения по продвижению сервисного продукта предприятия на котором проходили практику. (ОПК-4)

25. Сформулируйте предложения по совершенствованию сервисной деятельности на предприятии с учетом современных технологических новаций и потребностей предприятия в информационном обеспечении (УК-1; УК-2; ОПК-1)

5. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

5.1. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики в форме практической подготовки

а) Литература

1. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 230000 "Специальности сервиса", и для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по направлениям 100100 "Сервис", 071400 "Социально-культурная деятельность" / В. Г. Велединский. - Москва : КНОРУС, 2010. - 176 с. - ISBN 978-5-406-00222-3. – Текст : непосредственный.

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: 22.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность : конспект лекций / И. С. Манюхин. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — ISBN 978-5-9585-0584-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/29794.html> (дата обращения: 22.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; под ред. В. А. Назаркина. —

Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. – 100 с. – 978-5-7782-2529-9. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html> (дата обращения: 22.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

б) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

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/>)
4. 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: 10.03.2023). – Текст : электронный.
2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.08.2021). – 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: 10.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 10.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 10.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 10.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. (дата обращения: 10.03.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
8. КиберЛенинка: научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 10.03.2023). – Текст : электронный.
9. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 10.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

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

Директор НОБ

_____ Е.В. Онищенко

6 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

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 в форме практической подготовки с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются

различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Zoom, Big Blue Button, Moodle.

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 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»; ООО «Компания «Техсервис»; ООО «Трансавто»; ООО «СБСВ КЛЮЧАВТО ФЦ-СОЧИ»; МУП города Сочи «Сочиавтотранс»; ООО «РОЗА ХУТОР»; АО «Международный аэропорт Сочи» и др. 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, ПМБ с доступом в Интернет, презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук, интерактивная доска), фонд литературы, необходимой для подготовки студентов к прохождению практики.

Дистанционная поддержка практики в форме практической подготовки: 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.

7 ОСОБЫЙ ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ В ФОРМЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ОВЗ И ИНВАЛИДАМИ

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

При определении мест производственной практики в форме практической подготовки 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.