



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЛОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ имени И.С. ТУРГЕНЕВА»

Факультет технологии, предпринимательства и сервиса

Кафедра сервиса

ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Направление подготовки: 43.04.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис в торговле

Орел 2017

Авторы:

Зав. кафедрой

доцент, к.э.н.



Е.В. Петрухина

доцент, к.э.н.



Е.В. Дудина

доцент, к.т.н.



И.А. Барановская

Рецензент: доцент, к.э.н.



Н.Н. Соколова

Программа преддипломной практики разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 835 от 17 августа 2015 г. по направлению подготовки 43.04.01 Сервис

Программа обсуждена на заседании кафедры сервиса

Протокол № 12 от 12 мая 2017 г.

Зав. кафедрой

доцент, к.э.н.



Е.В. Петрухина

Программа утверждена на заседании НМС факультета технологии,
предпринимательства и сервиса

Протокол № 10 от 22 мая 2017 г.

Председатель НМС

доцент, к.э.н.



Е.В. Петрухина

Содержание

1	Цели и задачи практики	4
2	Вид практики, способ и форма ее проведения	4
3	Планируемые результаты обучения при прохождении практики	4
4	Место практики в структуре образовательной программы	10
5	Объем практики, ее продолжительность	10
6	Содержание практики	10
7	Форма отчетности по практике	12
8	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации	12
9	Учебная литература и ресурсы сети «Интернет», необходимые для проведения практики	12
10	Информационные технологии, используемые при проведении практики	16
11	Материально-техническое обеспечение практики	16
	Приложения	17

1. Цели и задачи практики

Цель практики – поиск системного подхода к вопросам, требующим решения при подготовке выпускной квалификационной работы.

Задачи практики:

- закрепление и углубление теоретических знаний студентов, полученных при обучении;
- умение ставить задачи, анализировать полученные результаты и делать выводы;
- приобретение и развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской работы и подготовка к написанию выпускной квалификационной работы.

2. Вид практики, способ и формы её проведения

Вид практики: производственная.

Тип практики: преддипломная практика.

Способами проведения преддипломной практики является стационарная практика, которая проводится в Университете либо в профильной организации, расположенной на территории населенного пункта, в котором расположен Университет, и выездная практика, которая проводится за пределами населенного пункта, в котором расположен Университет.

Форма проведения практики: дискретная по видам практики.

При определении мест практик для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - лица с ОВЗ) учитываются особенности психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья, а также рекомендации медико-социальной экспертизы, отражённые в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

3. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Студент, прошедший практику в соответствии с ФГОС ВО, должен обладать следующими компетенциями (табл. 1):

Таблица 1 - Планируемые результаты обучения

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате прохождения практики студенты должны:
ОК-1 этап II	способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	<u>Знать</u> : общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг <u>Уметь</u> : абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности <u>Владеть</u> : способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности
ОК-2 этап II	готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести	<u>Знать</u> : основные типы правовой, социальной и этической ответственности за

	социальную и этическую ответственность за принятые решения	<p>принятые решения</p> <p><u>Уметь:</u> анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения.</p> <p><u>Владеть:</u> инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях.</p>
ОК-3 этап II	готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала	<p><u>Знать:</u> содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности.</p> <p><u>Уметь:</u> ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций.</p> <p><u>Владеть:</u> приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности.</p>
ОПК-1 этап II	готовность к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности	<p><u>Знать:</u> основные особенности фонетического, грамматического и лексического аспектов языка; правила речевого этикета; основы публичной речи; основные приемы аннотирования, реферирования и перевода специальной литературы для обеспечения коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в профессиональной деятельности.</p> <p><u>Уметь:</u> осуществлять поиск новой информации при работе с учебной, общенаучной и специальной литературой; понимать устную речь на бытовые и профессиональные темы; осуществлять обмен информацией при устных и письменных контактах в ситуациях повседневного и делового общения; составлять тезисы и аннотации к докладам по изучаемой проблематике для обеспечения коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в профессиональной деятельности.</p> <p><u>Владеть:</u> коммуникативной</p>

		компетенцией для практического решения социально-коммуникативных и профессиональных задач в различных областях деятельности.
ОПК-2 этап II	готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<u>Знать:</u> функциональные и должностные обязанности персонала; рабочие проблемы и пожелания сотрудников организации. <u>Уметь:</u> координировать работу коллектива; решать рабочие проблемы и пожелания сотрудников организации. <u>Владеть:</u> навыками управления коллективом организации; навыками формирования благоприятного климата в организации для выполнения функциональных обязанностей.
ПК-1 этап II	готовность к совершенствованию и разработке новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<u>Знать:</u> особенности и специфику проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса. <u>Уметь:</u> активно использовать методы диагностики сервисных фирм в практической деятельности. <u>Владеть:</u> навыками совершенствования и разработки новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.
ПК-2 этап II	способность к разработке и оптимизации процессов сервиса	<u>Знать:</u> направления совершенствования процессов сервиса. <u>Уметь:</u> разрабатывать и оптимизировать процессы сервиса. <u>Владеть:</u> методами организации и управления предприятиями сервиса, оптимизации процесса сервиса.
ПК-3 этап II	готовность к организации и эффективному осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров процессов сервиса, используемых материальных и нематериальных ресурсов и систем сервиса	<u>Знать:</u> методы и средства осуществления контроля качества процессов сервиса, параметры процессов сервиса. <u>Уметь:</u> осуществлять организацию сквозного контроля качества процессов сервиса, параметров процессов сервиса, использования материальных и нематериальных ресурсов. <u>Владеть:</u> навыками организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процессов сервиса, параметров процессов сервиса, используемых ресурсов и систем сервиса.
ПК-4 этап II	готовность к деятельности по повышению качества обслуживания, формированию клиентурных отношений	<u>Знать:</u> принципы формирование клиентурных отношений и пути повышения качества обслуживания <u>Уметь:</u> осуществлять процесс оказания

		<p>сервисных услуг, формировать бесконфликтные клиентурные отношения.</p> <p><u>Владеть:</u> методами повышения качества обслуживания, современными способами формирования клиентурных отношений.</p>
ПК-8 этап II	<p>способность управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ</p>	<p><u>Знать:</u> основы управления предприятием сервиса, особенности формирования конъюнктуры рынка, методы изучения спроса.</p> <p><u>Уметь:</u> управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ.</p> <p><u>Владеть:</u> навыками управления предприятиями сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и конкурентоспособных услуг и работ.</p>
ПК-9 этап II	<p>готовность к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ</p>	<p><u>Знать:</u> способы контроля качества услуг и работ, методы и средства оценки качества услуг</p> <p><u>Уметь:</u> оценивать и контролировать качество услуг и работ на предприятиях сервиса.</p> <p><u>Владеть:</u> навыками мониторинга и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ.</p>
ПК-10 этап II	<p>готовность к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса</p>	<p><u>Знать:</u> методы диагностики и анализа запросов потребителя.</p> <p><u>Уметь:</u> проводить анализ запросов потребителей, выбирать оптимальный вариант процесса сервиса.</p> <p><u>Владеть:</u> навыками реализации методов диагностики и анализа запросов потребителей, выбора оптимального варианта процесса сервиса</p>
ПК-11 этап II	<p>готовность к анализу производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса</p>	<p><u>Знать:</u> основные закономерности и противоречия, имеющие место в социально-экономической и политической внешней среде современного предприятия; основные методы и приемы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса.</p> <p><u>Уметь:</u> осуществлять анализ производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей.</p>

		<p><u>Владеть:</u> навыками проведения анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, определения возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса</p>
ПК-12 этап II	готовность обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности	<p><u>Знать:</u> законодательную базу РФ в сфере интеллектуальной собственности; основные положения коммерциализации прав на объекты интеллектуальной собственности.</p> <p><u>Уметь:</u> разрабатывать интеллектуальные системы для научных исследований и обеспечивать коммерциализацию прав.</p> <p><u>Владеть:</u> навыками разработки мероприятий по защите интеллектуальной собственности и результатов исследований</p>
ПК-13 этап II	готовность к анализу и синтезу научно-технической и организационно-экономической информации, российского и зарубежного опыта в сервисной деятельности	<p><u>Знать:</u> основы выбора методики и формулирования конкретных задач на основе изучения научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта.</p> <p><u>Уметь:</u> использовать научно-техническую и организационно-экономическую информацию, анализ отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p> <p><u>Владеть:</u> навыками и приёмами использования научно-технической и организационно-экономической информации, анализа отечественного и зарубежного опыта для выбора методики и формулирования конкретных задач в сервисной деятельности.</p>
ПК-14 этап II	готовность к организации и проведению исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	<p><u>Знать:</u> социально-психологические особенности потребителя, его потребности, ожидания, ценностные ориентации; способы, методы, методики, приемы, алгоритмы, модели, средства, законы, критерии социально-экономических исследований.</p> <p><u>Уметь:</u> проводить комплексные исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических</p>

		<p>факторов с использованием современных научных методов выбирать.</p> <p><u>Владеть:</u> технологиями проектирования и управления сервисной деятельностью на основе изучения запросов, с учетом возраста, образования, социальных, национальных, гендерных и других различий групп населения</p>
ПК-15 этап II	готовность к проведению мониторинга потребительского спроса и прогнозированию развития предприятия сервиса	<p><u>Знать:</u> подходы и принципы мониторинга и прогнозирования сервисной системы предприятия и потребительского спроса.</p> <p><u>Уметь:</u> организовать мониторинг и прогнозирование сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг.</p> <p><u>Владеть:</u> алгоритмами мониторинга и прогнозирования сервисной системы предприятия и потребительского спроса в сфере услуг</p>
ПК-16 этап II	способность анализировать процесс сервиса как объект удовлетворения запросов потребителей	<p><u>Знать:</u> методы исследования потребительского спроса; методы планирования и прогнозирования деятельности предприятия; методы оценки эффективности форм обслуживания клиентов.</p> <p><u>Уметь:</u> исследовать и анализировать формы обслуживания клиентов; оценить эффективность форм обслуживания.</p> <p><u>Владеть:</u> навыками обработки результатов исследования форм обслуживания клиентов; навыками анализа форм обслуживания клиентов; навыками совершенствования форм обслуживания клиентов</p>
ПК-17 этап II	способность к организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем	<p><u>Знать:</u> процессы формирования клиентурных отношений, клиентоориентированные модели поведения; методы проектирования контактной зоны работы с потребителями.</p> <p><u>Уметь:</u> использовать составляющие клиентоориентированного менеджмента, осуществлять организацию предпринимательской деятельности в сфере сервиса.</p> <p><u>Владеть:</u> навыками по организации и управлению работой контактной зоны предприятия сервиса, ведения предпринимательской деятельности в сфере сервиса, продвижение услуг</p>

ПК-18 этап II	способность к моделированию и оптимизации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя	<p><u>Знать:</u> процессы оптимизации и моделирования сферы услуг.</p> <p><u>Уметь:</u> проектировать организационную структуру и процессы сервиса, проводить оптимизацию процесса сервиса.</p> <p><u>Владеть:</u> способами моделирования и оптимизации процессов сервиса, которые соответствуют запросам потребителя.</p>
ПК-19 этап II	готовность к обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности	<p><u>Знать:</u> новые формы и методы предоставления услуг; достижения в области науки и техники; инновационное развитие сферы услуг.</p> <p><u>Уметь:</u> проводить анализ и систематизацию полученной информации; проводить обоснование новых форм и методов предоставления услуг.</p> <p><u>Владеть:</u> навыками обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги, выполнения инновационных проектов в сфере сервиса</p>

4. Место практики в структуре образовательной программы

Практика является обязательным разделом основной образовательной программы подготовки студентов направления 43.04.01 Сервис и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практика направлена на формирование компетенций практической работы и необходимой квалификации по профилю подготовки в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Учебным планом подготовки студентов по направлению 43.04.01 Сервис предусмотрено прохождение студентами производственной практики Б2.В.04 (Пд) Преддипломная практика в 4 семестре (блок Б 2 Практики, в т.ч. научно-исследовательская работа (НИР)).

5. Объем практики, ее продолжительность

Учебным планом предусмотрено прохождение преддипломной практики в объеме 18 зачетных единиц (648 часов), продолжительность 12 недель.

6. Содержание практики

Содержание практики разрабатывается применительно к условиям конкретной организации и направлено на освоение следующих видов профессиональной деятельности студента:

- Изучение структуры сервисного предприятия, основных функций и их структурных подразделений (ПК-18)
- Получение целостного представления о работе сервисного предприятия посредством изучения функционального взаимодействия подразделений и связей с «внешней средой» (ОК-1, ОК-3, ПК-17, ПК-18)

- Приобретение навыков организационно-управленческой деятельности в трудовом коллективе (ОК-2, ПК-18)
- Анализ информационного обеспечения сервисного предприятия (ОПК-1, ПК-19)
- Анализ системы управления на основе критериев и показателей эффективности (ОК-1, ОПК-1, ПК-18, ПК-19)
- Изучение и анализ нормативно-правовых актов и нормативных документов по исследуемому вопросу, действующих в настоящее время и регламентирующих работу сервисного предприятия (ОПК-1)
- Сбор и анализ материала, выполнение необходимых выписок из служебной документации сервисного предприятия (ОК-1, ПК-18)
- Приобретение навыков организации сервисной, предпринимательской деятельности, формированию клиентурных отношений, проектированию контактной зоны для работы с потребителем (ОК-2, ОПК-1, ПК-17)
- Изучение практических методов анализа и организации работы специалистов того или иного подразделения сервисного предприятия и возможности их оптимизации (совершенствования) на основе полученных теоретических знаний (ОК-2, ОПК-1, ПК-18, ПК-19)
- Изучение новых форм и методов предоставления услуг на основе системного подхода и современных достижений науки, техники, технологии, экономики и развития инноваций в сервисной деятельности предприятия (ОК-2, ОК-3, ПК-19)
- Ознакомление с другой информацией, необходимой для выполнения текущей работы (ОК-1, ОК-3, ОПК-1, ПК-17, ПК-18, ПК-19)
- Обобщение собранного материала, определение его достаточности и достоверности для выполнения выпускной квалификационной работы с последующим оформлением отчета по практике в соответствии с полученным индивидуальным заданием (ОК-1, ОК-3, ОПК-1, ПК-18, ПК-19)

При организации и проведении практики проводится следующая подготовительная и организационная работа:

1. Основанием для прохождения практики студента является договор, заключаемый между университетом и профильным предприятием. Форма договора с профильной организацией представлена в приложении 1.

2. Распределение студентов и руководителей от университета по объектам практики оформляется приказом ректора университета.

3. Практике предшествует общее собрание, на котором студентам сообщают:

- место и срок прохождения практики;
- маршрут следования до места практики;
- цели, задачи и порядок прохождения практики;
- режим (распорядок) дня в организации;
- порядок и срок оформления документов по практике;
- сведения о необходимой литературе и пособиях.

4. В течение первых 2-3-х дней студенты знакомятся с объектом, проходят инструктаж по технике безопасности, распределяются по рабочим местам.

5. В течение всего периода практики студент ведет дневник. В конце практики руководитель от профильной организации составляет на каждого студента краткий отзыв (в дневнике), отмечая в нем выполнение практикантом программы, отношение к работе, трудовую дисциплину, заверяет ее подписью.

6. Практика заканчивается промежуточной аттестацией студента в форме, предусмотренной учебным планом. При оценке результатов прохождения практики принимается во внимание отзыв руководителя от профильной организации о работе практиканта.

По окончании практики студенты должны представить руководителю практики следующие документы:

1. Дневник практики (форма титульного листа дневника практики представлена в приложении 2);
2. Отчет по практике (форма титульного листа отчета по практике представлена в приложении 3);
3. Характеристику с места прохождения практики.

7. Формы отчетности по практике

Результаты прохождения практики определяются путем проведения промежуточной аттестации студентов. Формой промежуточной аттестации при прохождении преддипломной практики является защита отчета по практике в виде зачета с оценкой.

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

Формой промежуточной аттестации при прохождении практики является защита отчета по практике в виде зачета с оценкой. Защита отчета по практике проводится в форме устного доклада.

Фонд оценочных средств по практике приведен в приложении 4.

9. Учебная литература и ресурсы сети «Интернет», необходимые для проведения практики

Основная литература

1. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с. — 978-5-394-02308-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>
2. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. — 158 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16742.html>
3. Загорская Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.М. Загорская. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2013. — 78 с. — 978-5-7782-2239-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44696.html> Скачать библиографическую запись в формате .txt
4. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Казакевич. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2015. — 186 с. — 978-5-4383-0039-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html>
5. Кузнецов И.Н. Основы научных исследований [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / И.Н. Кузнецов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2014. — 283 с. — 978-5-394-01947-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24802.html>
6. Мальшина Н.А. Сервисология. Потребности человека [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.А. Мальшина, Н.И. Ермакова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02854-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62607.html>
7. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Назаркина, Ю.О. Владыкина, Б.И. Штейнгольц. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический

университет, 2014. — 100 с. — 978-5-7782-2529-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>

8. Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс] : практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 244 с. — 978-5-394-01984-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5101.html>

9. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

10. Семиглазов В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Семиглазов. — Электрон. текстовые данные. — Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 164 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72148.html>

11. Таранова И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. — 296 с. — 978-5-9596-0863-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47350.html>

12. Тётушкин В.А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Тётушкин. — Электрон. текстовые данные. — Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — 978-5-8265-1384-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>

Дополнительная литература

1. Буйленко В.Ф. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Ф. Буйленко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2008. — 292 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9587.html>

2. Буйленко В.Ф. Организационные и психологические аспекты сервисной деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Ф. Буйленко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. — 94 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9584.html>

3. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Ф. Буйленко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2006. — 167 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9581.html>

4. Буйленко В.Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Ф. Буйленко. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2007. — 146 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9585.html>

5. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

6. Васильева Е.А. Система маркетинговых исследований и информации в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е.А. Васильева, Я.О. Гришанова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 70 с. — 978-5-4486-0198-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71588.html>

7. Давыдова Н.Ю. Правовое обеспечение сервиса и туризма [Электронный ресурс] : практикум / Н.Ю. Давыдова. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 102 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33651.html>
8. Ермоленко А.А. Практикум по технике и технологии в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.А. Ермоленко, И.Ю. Захарова. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2011. — 357 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9764.html>
9. Ефимова Г.Н. Организация обслуживания. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.Н. Ефимова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский гуманитарный университет, 2012. — 52 с. — 978-5-98079-807-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14520.html>
10. Жданова Т.С. Технологии продаж [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Т.С. Жданова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 184 с. — 978-5-394-02197-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57125.html>
11. Инновации в сервисе. Использование инфографии [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.О. Чулков [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : СОЛОН-ПРЕСС, 2014. — 124 с. — 978-5-91359-131-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26916.html>
12. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.А. Мальшина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 252 с. — 978-5-394-02707-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>
13. Мальшина Н.А. Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса [Электронный ресурс] / Н.А. Мальшина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2013. — 127 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17780.html>
14. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : конспект лекций / И.С. Манюхин. — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — 978-5-9585-0584-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>
15. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2013. — 160 с. — 978-5-4383-0038-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210.html>
16. Наруш В.В. Сборник тестовых заданий по учебным дисциплинам социально-культурного сервиса и туризма. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.В. Наруш, В.Ф. Буйленко, Т.А. Асеева. — Электрон. текстовые данные. — Краснодар: Эоловы струны, Южный институт менеджмента, 2007. — 158 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9755.html>
17. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг [Электронный ресурс] : учебник / И.И. Ополченев. — Электрон. текстовые данные. — М. : Советский спорт, 2008. — 248 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40798.html>

Ресурсы электронно-библиотечных систем и базы данных:

1. АИБС «МАРК SQL» <http://194.226.186.6/MARCWEB/INDEX.ASP>
Лицензионное соглашение на использование АИБС «МАРК»-SQL вариант № 251120040279 от 25 ноября 2004г.
2. «Электронная библиотека образовательных ресурсов (ЭБОР)»
<http://elib.oreluniver.ru/>

Свидетельство о регистрации БД № 2011620482 от 29 июня 2011г. «Электронная библиотека образовательных ресурсов (ЭБОР)». Свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл. № ФС77-44860 от 3 мая 2011 г. «Электронная библиотека образовательных ресурсов (ЭБОР)». Свидетельство о государственной регистрации БД № 2011620483 от 29 июня 2011 г. «Полнотекстовая база данных библиотеки».

3. БДАИБС«LIBERMEDIA» <http://62.76.36.197/phporac/elcat.php>

Полнотекстовая БД АИБС «LIBERMEDIA» (свидетельство об официальной регистрации программы для ЭВМ № 990799 от 09.11.1999 г.). Право пользования программным модулем ОПАС (On-LinePublicAccessCatalogue) для АИБС «LIBERMEDIA» лицензия № 34 от 27.02.2004 г.

Библиографическая БД АБИС «LIBERMEDIA».Свидетельство о государственной регистрации БД № 2011620481 от 29.06.2011 г. «Библиографическая база данных библиотеки».

4. ЭБС Издательства «ЛАНЬ» <http://e.lanbook.com/>.

Свидетельство о государственной регистрации базы данных № 2011620038 от 11.01.2011 г. Договор №129 от 30.01.2017 г.

5. ЭБСИРРbooks<http://www.iprbookshop.ru>.

Свидетельство государственной регистрации программы для ЭВМ рег. №2010617019 от 20.10.2010 г.; свидетельство о государственной регистрации базы данных №2010620708 от 30.11.2010 г.; свидетельство о регистрации СМИ Эл. №ФС 77-43102 от 20.12.2010 г.

Договор № 2462/16 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе от 30.01.2017 г.

6. ЭБСИРРbooks<http://www.iprbookshop.ru>.

Свидетельство государственной регистрации программы для ЭВМ рег. № 2010617019 от 20.10.2010 г.; свидетельство о государственной регистрации базы данных № 2010620708 от 30.11.2010 г.; свидетельство о регистрации СМИ Эл. № ФС 77-43102 от 20.12.2010 г.

Договор № 2700/17 на предоставление доступа к электронно-библиотечной системе от 28.02.2017 г.

7. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU<http://elibrary.ru/>.

Договор № SU-19-01/2017 от 24.05.2017 г. на оказание услуг доступа к электронным изданиям.

8. ЭБС Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ» <http://rucont.ru/>

Договор № ДС-257 от 30.01.2017 г. на оказание услуг по предоставлению доступа (Свидетельство № 2011620249 от 31 марта 2011 г. о государственной регистрации БД; свидетельство № 2011612670 от 31 марта 2011 г. о государственной регистрации программы для ЭВМ информационной системы «Информационно-телекоммуникативная система «Контенстум»; свидетельство № 458928 от 09 апреля 2012 г. на товарный знак обслуживания «Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ»; свидетельство Эл. № ФС 77-43173 от 29 декабря 2010 г. о регистрации СМИ «Национальный цифровой ресурс «РУКОНТ»). Договор автоматически пролонгируется на год.

9. БДPOLPRED.COM<http://www.polpred.com/>

Тестовый доступ к базе данных POLPRED.COM (свидетельство о государственной регистрации базы данных № 2010620535 от 21.09.2010г.) по электронной заявке с ноября 2009 года по настоящее время. Соглашение от 17.01.2017 г.

10. СПС «Система Гарант» С

оглашение о доступе к электронному периодическому справочнику «Система Гарант», а именно к комплекту Гарант аэро-Гарант - Максимум (сетевая версия) (Свидетельство о государственной регистрации базы данных «Электронный периодический справочник «Система «ГАРАНТ». (ЭПС «Система ГАРАНТ») № 2010620706 от 25.10.2010г.). Договор № Б/32-2017 от 1 января 2017 г.

11. СПС «Консультант ПЛЮС»
Соглашение № 05-01-57/1-29 о доступе к справочно-правовой системе «Консультант ПЛЮС» (свидетельство о регистрации средства массовой информации ЭЛ №77-6731 от 8.01.2003г.) от 8.02.2001 г.
12. БД «Scopus»: <https://www.scopus.com/>
Контракт № 0354100009916000033-0002136-01 от 12.12.2016г.
13. БД «QuestelOrbit»: <https://www.orbit.com>.
Сублицензионный договор № Questel/(335) от 09.01.2017 г.
14. Web of Science Core Collection: <https://apps.webofknowledge.com>
Контракт № 0354100009916000032-0002136-01 от 16.12.2016 г.
15. БД ProQuest Dissertations & Theses Global
Сублицензионный договор № ProQuest/335 от «01» апреля 2017 г.

10. Информационные технологии, используемые при проведении практики

- 1) Операционные системы Windows Vista, Windows Professional 7, Windows Professional 8.
- 2) Пакет программ Open Office.
- 3) Интернет-браузеры Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera (крайние версии) и др.
- 4) Программа просмотра файлов формата Djview (крайняя версия).
- 5) Программа просмотра файлов формата .pdf Acrobat Reader (крайняя версия).
- 6) Программа просмотра файлов формата .doc и .docx Microsoft Office Word Viewer (крайняя версия).
- 7) Пакет программ семейства MS Office: Office Professional Plus (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access).

11. Материально-техническое обеспечение практики

В Орловском государственном университете имени И.С. Тургенева функционирует Вычислительный центр, состоящий из 15 компьютерных классов, объединенных в локальную сеть, с доступом к Internet с каждого компьютера. Доступ к Internet способствует установлению оперативной связи с отечественными и зарубежными научными учреждениями, получению новейшей научной информации. При прохождении практики используются видео-, аудиотехника, компьютеры, мультимедийные средства.

Парк электронно-вычислительной техники, используемой на кафедре сервиса в учебной и научной деятельности, достаточен для организации практики.

Каждый преподаватель имеет отдельное рабочее место, обеспечивающее возможность консультативной работы со студентами. За кафедрой закреплены пять аудиторий, обеспеченные необходимым оборудованием.

Помещения для проведения практики укомплектованы специализированной лабораторной мебелью, лабораторным оборудованием и техническими средствами, служащими для предоставления необходимой информации студентам. Например, испытательно-диагностическая лаборатория, специализированная проектная лаборатория, мультимедийная аудитория для проведения деловых игр.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1
К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ**

**ДОГОВОР №
об организации проведения практики студентов**

г. Орел «_____» _____ 2017 г.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева», в лице проректора по организационно-методической деятельности Зомитевой Галины Михайловны, действующей на основании доверенности № 137 от 13.07.2017 г., именуемый в дальнейшем «Университет», с одной стороны, и _____, в лице _____, действующей _____ на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Предприятие», с другой стороны заключили договор о нижеследующем.

1. Предмет договора

1.1. По договору об организации проведения практики студентов «Предприятие», обязуется по заданию «Университета» оказать услуги, указанные в п. 1.2. настоящего договора по проведению практики студентов в соответствии с основными профессиональными образовательными программами высшего образования (ОПОП ВО), реализуемыми по следующим направлениям подготовки:

1.2. «Предприятие» обязуется оказать следующие услуги:

- предоставить места и специалистов для проведения практики студентов Орловского государственного университета имени И.С. Тургенева;
- ознакомить студентов с характером будущей специальности, организационной и производственной структурой «Предприятия»;
- предоставить возможность для использования методических разработок и производственной базы для обеспечения непрерывности, и последовательности овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки студента.

1.3. Стороны осуществляют сотрудничество по вопросам формирования общепрофессиональных и профессиональных компетенций, осваиваемых студентами в ходе прохождения практики.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. «Предприятие» обязано:

2.1.1. Оказать услуги высокого качества и в срок, определенный образовательной программой.

2.1.2. Определить количество специалистов, необходимых для оказания услуг.

2.1.3. Назначить руководителя практики из числа работников «Предприятия», который:

- согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;
- предоставляет рабочие места студентам;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики студентам, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводит инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

2.2. «Университет» обязан:

2.2.1. Привлекать «Предприятие» к формированию общепрофессиональных и профессиональных компетенций, осваиваемых студентами в рамках ООП.

2.2.2. Своевременно, не позднее, чем за 7 дней до начала проведения практики, информировать «Предприятие» о количестве студентов, направляемых на практику, и сроках прохождения практики.

2.2.3. Назначить руководителя практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу.

2.2.4. Руководитель практики:

- составляет рабочий график (план) проведения практики;
- разрабатывает индивидуальные задания для студентов, выполняемые в период практики;
- участвует в распределении студентов по рабочим местам и видам работ в организации;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ОПОП ВО;
- оказывает методическую помощь студентам при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к выпускной квалификационной работе в ходе преддипломной практики;
- оценивает результаты прохождения практики студентами.

2.3. «Университет» имеет право:

2.3.1. Участвовать в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ на «Предприятии».

2.3.2. Самостоятельно разрабатывать и утверждать на основе ФГОС ВО, с учетом рабочих учебных планов по направлениям подготовки (специальностям) программы практики.

2.3.3. Осуществлять контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным образовательной программой.

2.3.4. Оценивать результаты прохождения практики студентами.

3. Срок действия договора

3.1. Срок действия договора с _____ г. по _____ г.

3.2. Настоящий договор вступает в силу с момента его подписания и прекращается надлежащим исполнением.

4. Прочие условия

4.1. Договор может быть изменен и дополнен по соглашению Сторон, при условии, что любые дополнения и изменения совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями Сторон. Приложения к настоящему договору составляют его неотъемлемую часть.

4.2. Ответственность Сторон определяется в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.3. Все споры, возникающие по настоящему договору и из него, Стороны разрешают путем переговоров. Если Стороны не достигнут соглашения в ходе переговоров, то спор подлежит разрешению в установленном законом порядке.

5. Адреса и подписи Сторон

Университет

Предприятие

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Орловский государственный университет имени
И.С. Тургенева»
302026, г. Орел, ул. Комсомольская, 95

Проректор по ОМД _____ Г.М. Зомитева

Директор _____

Приложение № 1
к договору № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Календарный график прохождения практики

№ п/п	Направление	Количество обучающихся	Курс	Сроки практики	Вид практики

Университет

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Орловский государственный университет имени И.С. Тургенева»
302026, г. Орел, ул. Комсомольская, 95
УФК по Орловской области (ОГУ имени И.С. Тургенева, л/с 20546Х12280)
Сч. № 40501810500002000002
Отделение по Орловской области Главного управления Центрального банка Российской Федерации по Центральному федеральному округу (сокращенное наименование – Отделение Орел)
ИНН 5752015309 КПП 575201001 БИК 045402001
ОКТМО 54701000 КБК 00000000000000000130

Предприятие

Проректор по ОМД _____ Г.М. Зомитева

Директор _____

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2
К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ**

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЛОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени И.С. ТУРГЕНЕВА»
Факультет _____

ДНЕВНИК

_____ практики студента
(вид практики)

Фамилия, имя, отчество _____

Курс _____

Группа _____

Место прохождения практики _____

Руководитель практики
от университета

(ФИО) _____

Руководитель практики
от профильной организации

(ФИО) _____

М.П.

Начало практики

« ___ » _____ 20__ года

Окончание практики

« ___ » _____ 20__ года

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3
К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ**

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЛОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ имени И.С. ТУРГЕНЕВА»

Факультет _____

Кафедра _____

ОТЧЕТ

по _____ практике
(вид практики)

на материалах _____
наименование профильной организации

Студент _____
(ФИО)

Группа _____

Факультет _____

Направление (специальность) _____

Руководитель практики от университета _____
(ФИО)

Руководитель практики
от профильной организации _____
(ФИО)
М.П.

Оценка защиты _____

Орел, 20__

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4
К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по практике
(ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис недвижимости

Орел 2017

1 Перечень оценочных средств и их соответствие планируемым результатам обучения по практике

Форма аттестации	Оценочные средства	Планируемые результаты обучения (индикаторы достижения компетенций)
Зачёт с оценкой	<p>Письменный отчет, дневник практики, отзыв о работе обучающегося с места прохождения практики</p> <p>Собеседование (защита отчета)</p>	<p>Знать:</p> <p>З(ОК-1) общие и специальные методы системного анализа и математического моделирования; основы прогнозирования результатов деятельности предприятия сферы услуг</p> <p>З(ОК-2) основные типы правовой, социальной и этической ответственности за принятые решения</p> <p>З(ОК-3) содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности</p> <p>З(ОПК-1) основные особенности фонетического, грамматического и лексического аспектов языка; правила речевого этикета; основы публичной речи; основные приемы аннотирования, реферирования и перевода специальной литературы для обеспечения коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в профессиональной деятельности</p> <p>З(ОПК-2) функциональные и должностные обязанности персонала; рабочие проблемы и пожелания сотрудников организации</p> <p>З(ПК-1) особенности и специфику проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса</p> <p>З(ПК-2) процессы сервиса</p> <p>З(ПК-3) методы и средства осуществления контроля качества процессов сервиса, параметры процессов сервиса</p> <p>З(ПК-4) принципы формирования клиентурных отношений и пути повышения качества обслуживания</p> <p>З(ПК-8) основы управления предприятием сервиса, особенности формирования конъюнктуры рынка, методы изучения спроса</p> <p>З(ПК-9) способы контроля качества услуг и работ, методы и средства оценки качества услуг</p> <p>З(ПК-10) методы диагностики и анализа запросов потребителя</p> <p>З(ПК-11) основные закономерности и противоречия, имеющие место в социально-экономической и политической внешней среде современного предприятия; основные методы и приемы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятий сервиса</p> <p>З(ПК-12) понятие интеллектуальной собственности, государственной или коммерческой тайной; формы защиты интеллектуальной собственности</p> <p>З(ПК-13) основные способы анализа отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p> <p>З(ПК-14) социально-психологические особенности потребителя, его потребности, ожидания, ценностные ориентации; способы, методы, методики, приемы,</p>

		<p>алгоритмы, модели, средства, законы, критерии социально-экономических исследований</p> <p>З(ПК-15) услуги предприятия сферы сервиса; организацию сервисной деятельности в зависимости от региональных особенностей; мониторинг потребительского спроса; поиск привлекательных сегментов рынка</p> <p>З(ПК-16) методы исследования потребительского спроса; методы планирования и прогнозирования деятельности предприятия; методы оценки эффективности форм обслуживания клиентов</p> <p>З(ПК-17) основы организации сервисной, предпринимательской деятельности; особенности организации контактной зоны работы с потребителями</p> <p>З(ПК-18) основные понятия, элементы и принципы организации оптимизации и моделирования процессов сферы услуг</p> <p>З(ПК-19) новые формы и методы предоставления услуг; достижения в области науки и техники; инновационное развитие сферы услуг.</p> <p>Уметь:</p> <p>У(ОК-1) абстрактно мыслить, использовать методы анализа и синтеза в практической и научной деятельности; использовать методы системного подхода для решения задач сервисной деятельности</p> <p>У(ОК-2) анализировать нестандартные ситуации, принимать решения и осознавать социальную и этическую ответственность за принимаемые решения</p> <p>У(ОК-3) ставить задачи исследования, выбирать методы экспериментальной работы, интерпретировать и представлять результаты научных исследований в формах отчетов, рефератов, публикаций</p> <p>У(ОПК-1) осуществлять поиск новой информации при работе с учебной, общенаучной и специальной литературой; понимать устную речь на бытовые и профессиональные темы; осуществлять обмен информацией при устных и письменных контактах в ситуациях повседневного и делового общения; составлять тезисы и аннотации к докладам по изучаемой проблематике для обеспечения коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в профессиональной деятельности</p> <p>У(ОПК-2) координировать работу коллектива; решать рабочие проблемы и пожелания сотрудников организации</p> <p>У(ПК-1) активно использовать методы диагностики сервисных фирм в практической деятельности</p> <p>У(ПК-2) разрабатывать процессы сервиса</p> <p>У(ПК-3) осуществлять организацию сквозного контроля качества процессов сервиса, параметров процессов сервиса, использования материальных и нематериальных ресурсов</p> <p>У(ПК-4) осуществлять процесс оказания сервисных услуг, формировать бесконфликтные клиентурные отношения</p> <p>У(ПК-8) управлять предприятием сервиса, трудовым коллективом, обеспечивать предоставление качественных и</p>
--	--	--

		<p>конкурентоспособных услуг и работ У(ПК-9) оценивать и контролировать качество услуг и работ на предприятиях сервиса У(ПК-10) проводить анализ запросов потребителей, выбирать оптимальный вариант процесса сервиса У(ПК-11) осуществлять анализ производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей У(ПК-12) разрабатывать мероприятия по защите интеллектуальной собственности и результатов исследований У(ПК-13) использовать критический подход при анализе отечественного и зарубежного опыта сервисной деятельности У(ПК-14) проводить комплексные исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов с использованием современных научных методов У(ПК-15) проводить оценку потребительского спроса; осуществлять разработку стратегии развития предприятий услуг, сети предприятий услуг с учетом изменяющихся ценностей и потребительских предпочтений У(ПК-16) исследовать и анализировать формы обслуживания клиентов; оценить эффективность форм обслуживания У(ПК-17) развивать клиентурные отношения, осуществлять организация предпринимательской деятельности в сфере сервиса У(ПК-18) понимать основные принципы изучения запросов потребителей; осуществлять коммуникации и взаимодействие с потребителями услуг У(ПК-19) проводить анализ и систематизацию полученной информации; проводить обоснование новых форм и методов предоставления услуг.</p> <p>Владеть: В(ОК-1) способностью к абстрактному мышлению; способностью анализировать, обобщать имеющиеся данные; методами системного анализа для решения задач сервисной деятельности В(ОК-2) инструментами принятия социально ответственных решений, навыками аргументации принимаемых решений в нестандартных ситуациях В(ОК-3) приемами саморазвития и самореализации в профессиональной и других сферах деятельности В(ОПК-1) коммуникативной компетенцией для практического решения социально-коммуникативных и профессиональных задач в различных областях деятельности В(ОПК-2) навыками управления коллективом организации; навыками формирования благоприятного климата в организации для выполнения функциональных обязанностей</p>
--	--	---

		<p>В (ПК-1) навыками совершенствования и разработки новых методов проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса</p> <p>В (ПК-2) навыками разработки и оптимизации процессов сервиса</p> <p>В (ПК-3) навыками организации и эффективного осуществления сквозного контроля качества процессов сервиса, параметров процессов сервиса, используемых ресурсов и систем сервиса</p> <p>В (ПК-4) методами повышения качества обслуживания, современными способами формирования клиентурных отношений</p> <p>В (ПК-8) навыками мониторинга и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ</p> <p>В (ПК-9) навыками мониторинга и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ</p> <p>В (ПК-10) навыками реализации методов диагностики и анализа запросов потребителей, выбора оптимального варианта процесса сервиса</p> <p>В ПК-11) навыками проведения анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, определения возможных траекторий его развития в зависимости от конъюнктуры рынка услуг и потребительского спроса</p> <p>В (ПК-12) методами и способами обеспечения правовой защиты объектов интеллектуальной собственности</p> <p>В(ПК-13) навыками и приёмами анализа отечественного и зарубежного опыта сервисной деятельности</p> <p>В(ПК-14) технологиями проектирования и управления сервисной деятельностью на основе изучения запросов, с учетом возраста, образования, социальных, национальных, гендерных и других различий групп населения</p> <p>В(ПК-15) методами исследования потребительского спроса на рынке услуг с использованием современных научных методов</p> <p>В(ПК-16) навыками обработки результатов исследования форм обслуживания клиентов; навыками анализа форм обслуживания клиентов; навыками совершенствования форм обслуживания клиентов</p> <p>В(ПК-17) методами анализа процессов деятельности сервисного предприятия; современными технологиями формирования клиентурных отношений; приемами и методами эффективной организации контактной зоны для работы с потребителем</p> <p>В(ПК-18) современными технологиями оптимизации процессов сервиса</p> <p>В(ПК-19) навыками обоснованию и проектированию новых форм и методов предоставления услуги, выполнения инновационных проектов в сфере сервиса.</p>
--	--	---

2. Критерии и шкалы оценивания

Вид контроля	Форма аттестации	Оценочные средства	Критерии оценивания для промежуточной аттестации	Шкала оценивания
Промежуточная аттестация	Зачёт с оценкой	<p>Письменный отчет, дневник практики, отзыв о работе обучающегося с места прохождения практики</p>	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся полностью выполнил программу практики; - представлены письменный отчет, дневник практики, отзыв о работе обучающегося с места прохождения практики; - в отзыве руководитель от предприятия положительно охарактеризовал деятельность и личные качества обучающегося; - соблюдены требования к оформлению письменного отчета и дневника прохождения практики; - выводы аргументированы и обоснованы, представленные результаты свидетельствуют о вовлеченности обучающегося в сферу профессиональной деятельности; - обучающийся способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время прохождения практики; - обучающийся уверенно отвечает на вопросы собеседования, не допускает ошибок и неточностей; - обучающийся демонстрирует уверенное владение планируемыми компетенциями 	«отлично»
		<p>Собеседование (защита отчета)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся в большей части выполнил программу практики; - представлены письменный отчет, дневник практики, отзыв о работе обучающегося с места прохождения практики; - в отзыве руководитель от предприятия отметил несущественные замечания о деятельности или личных качествах обучающегося; - в оформлении письменного отчета и дневника прохождения практики присутствуют несущественные упущения; - выводы в общем аргументированы и обоснованы, - обучающийся способен изложить большинство ключевых понятий о явлениях и процессах, наблюдаемых во время прохождения практики; - обучающийся отвечает на вопросы собеседования, допуская 	«хорошо»

Вид контроля	Форма аттестации	Оценочные средства	Критерии оценивания для промежуточной аттестации	Шкала оценивания
			<p>несущественные ошибки или неточности, которые способен устранить с помощью ответов на дополнительные вопросы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - обучающийся способен продемонстрировать владение планируемыми компетенциями. 	
			<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся более, чем на половину выполнил программу практики; - представлены письменный отчет, дневник практики, отзыв о работе обучающегося с места прохождения практики; - в отзыве руководитель от предприятия отметил существенные замечания о деятельности или личных качествах обучающегося; - в оформлении отчета и дневника практики присутствуют упущения в оформлении; - выводы частично аргументированы и обоснованы; - обучающийся способен частично или с затруднениями продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики; - обучающийся отвечает на вопросы собеседования, допуская ошибки и/или неточности, не способен ответить на дополнительные вопросы; - обучающийся демонстрирует частичное/неуверенное владение планируемыми компетенциями. 	«удовлетворительно»
			<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся не выполнил программу практики; - представлены/не представлены письменный отчет, дневник практики, отзыв о работе обучающегося с места прохождения практики; - в отзыве руководитель от предприятия отметил существенные замечания о деятельности и личных качествах обучающегося; - в оформлении отчета и дневника практики присутствуют существенные упущения в оформлении; - выводы частично аргументированы и не обоснованы; 	«неудовлетворительно»

Вид контроля	Форма аттестации	Оценочные средства	Критерии оценивания для промежуточной аттестации	Шкала оценивания
			<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся не способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики; - обучающийся не способен ответить на вопросы собеседования, допускает грубые ошибки и/или не точности, не способен ответить на дополнительные вопросы собеседования; - обучающийся не демонстрирует владение планируемыми компетенциями. 	

3. Типовые оценочные средства

3.1 Примерный перечень тем индивидуальных заданий на практику

1. Формирование эффективного механизма повышения качества и конкурентоспособности услуг в сервисной экономике.
2. Формирование и развитие регионального рынка услуг.
3. Использование рыночных инструментов развития сервисных технологий на предприятиях сферы услуг.
4. Стратегия повышения конкурентоспособности сервисных организаций на региональном рынке.
5. Исследование сервисной деятельности и системы сбыта услуг предприятий (по отраслям).
6. Экономическое обоснование эффективного механизма стратегического управления на рынке услуг.
7. Направления развития сферы услуг в современной России.
8. Источники привлечения инвестиций в развитие сферы услуг Орловской области.
9. Опыт управления качеством сервисного обслуживания и факторы его оценки.
10. Инновационные подходы к формированию и развитию кадровых ресурсов сферы сервиса.
11. Методические аспекты моделирования и оценки компетенции специалиста сферы сервиса.
12. Корпоративная культура – основа формирования сервисного мышления персонала предприятия.
13. Стратегия и качество обслуживания как факторы повышения конкурентоспособности сервисных предприятий.
14. Методические подходы к выбору стратегии развития сервисного предприятия.
15. Подходы к оценке качества обслуживания на предприятиях сферы сервиса.
16. Сервис как эффективная бизнес-стратегия современного предприятия.
17. Инновационно-технические аспекты развития сервиса.
18. Формирование системы клиент-ориентированного сервиса как основа повышения качества услуг.
19. Системный подход к внедрению стандартов качества обслуживания клиентов в сфере сервиса.

20. Развитие ключевых компетенций – стратегия долгосрочной эффективности предприятий сервиса.
21. Повышение качества подготовки кадров для предприятий сферы сервиса с учетом требований рынка труда.
22. Направления и резервы роста производительности труда на предприятиях сервиса.
23. Инновационные сервисные технологии современных предприятий и организаций.
24. Применение интернет-технологий в сфере сервиса.
25. Повышение качества сервиса на основе внедрения системы инновационного менеджмента.
26. Совершенствование сервисной деятельности как фактор конкурентоспособности предприятий сферы услуг.
27. Маркетинговый аспект развития сервисных услуг.
28. Исследование жизненного цикла услуги/продукта предприятий сервиса.
29. Маркетинговые исследования рынка услуг в регионе.
30. Мотивация персонала как фактор успешной работы предприятий сервиса.
31. Формирование лояльности потребителей услуг.
32. Применение статистических инструментов в анализе деятельности предприятий сферы сервиса.

3. 2 Примерный перечень вопросов для собеседования

1. Содержание понятия инновация. Виды инноваций. Инновационные процессы.
2. Система государственного регулирования инновационных процессов в Российской Федерации.
3. Инновационная стратегия предприятий сервиса.
4. Планирование инноваций и инновационные проекты.
5. Применение информационных технологий в сервисе.
6. Инновационная деятельность в сфере сервиса.
7. Основные задачи экспертизы и диагностики на различных стадиях жизненного цикла объектов и систем сервиса.
8. Экспертиза и диагностика на этапах проектирования, изготовления, эксплуатации, обслуживания, ремонта и утилизации объектов, и систем сервиса.
9. Товар и услуга как объекты экспертизы.
10. Потребительские свойства и показатели качества товаров и услуг.
11. Современные концепции управления инфраструктурой.
12. Принципы и методы инфраструктурного обеспечения в организациях.
13. Стратегия управления инфраструктурой организации.
14. Понятие фасилити менеджмента как управления инфраструктурой организации.
15. Планирование проектов развития инфраструктуры.
16. Методы оценки инвестиций в инфраструктуру сервисной организации.
17. Общая характеристика конкурентоспособности товаров и услуг.
18. Критерии конкурентоспособности товаров и услуг.
19. Понятие уровня качества товаров.
20. Показатели качества услуг.
21. Техническое регулирование как фактор конкурентоспособности товаров и услуг.
22. Наука и научные исследования: сущность, основные понятия.
23. Виды научных исследований.
24. Научно-исследовательская деятельность студентов.
25. Планирование научно-исследовательской деятельности.