

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
В Г. СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ

УТВЕРЖДАЮ  
Директор  
  
Е.А. Дрофа

**АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ  
ДИСЦИПЛИН (модулей)**

Учебный план	z4303015-22-1.plx 43.03.01 Сервис "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"
Квалификация	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>заочная</b>

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)  
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
В Г. СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ  
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ

УТВЕРЖДАЮ  
Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

**АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ  
ДИСЦИПЛИН (модулей)**

Учебный план	z4303015-22-1.plx 43.03.01 Сервис "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	заочная

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе  
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

\_\_\_\_\_ 2022 г.

## УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

### Ознакомительная практика

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Сервис</b>
Учебный план	z4303015-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"
Квалификация	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>заочная</b>

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	1		Итого	
	УП	РП		
Иная контактная работа	1,2	1,2	1,2	1,2
Сам. работа	106,8	106,8	106,8	106,8
Итого	108	108	108	108

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
1.1	Цель ознакомительной практики (далее учебная практика) — формирование первичных профессиональных умений и навыков, первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, т.е. обеспечение связи между научно-теоретической и
1.2	практической подготовкой обучающихся и получения ими первоначального опыта практической деятельности, создании условий
1.3	для формирования практических компетенций.
1.4	1 сформировать у студента общее представление о сфере будущей профессиональной деятельности;
1.5	2 дать студенту общее представление об организации обслуживания на предприятиях, учреждениях и организациях сферы сервиса в зависимости от видов сервисной деятельности; об особенностях сервисной деятельности как составной части экономики (экономическая сущность сервисной деятельности; сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики);
1.6	3 изучить процесс и формы обслуживания потребителей;
1.7	4 сформировать представление об особенностях взаимодействия производителя с потребителем услуг предприятий
1.8	сервиса для обеспечения практической основы последующего эффективного изучения профессиональных дисциплин;
1.9	5 сформировать навык работы в контактной зоне с потребителем с учетом знаний основ психологии и конфликтологии;
1.10	6 закрепить на практике методики работы с информацией с целью выполнения анализа ресурсного потенциала сервисной деятельности;
1.11	7 ознакомить с особенностями использования существующих пакетов прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности.

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП</b>	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.О.01
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Сервисная деятельность
2.1.2	Сервисология
2.1.3	Введение в профессию
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Проектирование услуг на предприятиях сервиса
2.2.2	Основы предпринимательской деятельности
2.2.3	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>ОПК-8.1: Знает сущность понятия принципов работы современных информационных технологий.</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания видов информационных технологий и принципов их работы
Уровень 2	общие, но не структурированные знания видов информационных технологий и принципов их работы
Уровень 3	сформированные знания видов информационных технологий и принципов их работы
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные умения применять знания информационных технологий в профессиональной деятельности
Уровень 2	частично освоенные умения применять знания информационных технологий в профессиональной деятельности
Уровень 3	сформированные умения применять знания информационных технологий в профессиональной деятельности
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные навыки организовывать сервисный процесс с использованием информационных технологий
Уровень 2	частично освоенные навыки организовывать сервисный процесс с использованием информационных технологий
Уровень 3	сформированные навыки организовывать сервисный процесс с использованием информационных технологий

<b>ОПК-8.2: Понимает принципы работы современных информационных технологий.</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания принципов работы современных информационных сервисных технологий
Уровень 2	общие, но не структурированные знания принципов работы современных информационных сервисных технологий
Уровень 3	сформированные знания принципов работы современных информационных сервисных технологий
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные умения применять информационные технологии и программы в организации работы с потребителем сервисных услуг
Уровень 2	частично освоенные умения применять информационные технологии и программы в организации работы с потребителем сервисных услуг
Уровень 3	сформированные умения применять информационные технологии и программы в организации работы с потребителем сервисных услуг
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные навыки владения информационными технологиями
Уровень 2	частично освоенные навыки владения информационными технологиями
Уровень 3	сформированные навыки владения информационными технологиями

<b>ОПК-8.3: Реализует принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания порядка постановки профессиональных задач и порядка их решения с помощью информационных технологий
Уровень 2	общие, но не структурированные знания порядка постановки профессиональных задач и порядка их решения с помощью информационных технологий
Уровень 3	сформированные знания порядка постановки профессиональных задач и порядка их решения с помощью информационных технологий
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные умения решать профессиональные задачи сервисной деятельности
Уровень 2	частично освоенные умения решать профессиональные задачи сервисной деятельности
Уровень 3	сформированные умения решать профессиональные задачи сервисной деятельности
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные навыки использования профессиональных продуктов при организации сервисного процесса
Уровень 2	частично освоенные навыки использования профессиональных продуктов при организации сервисного процесса
Уровень 3	сформированные навыки использования профессиональных продуктов при организации сервисного процесса

<b>УК-1.1: Критически оценивает надежность исторических источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания: понятийно-терминологический аппарат философской науки; функции и особенности философии как науки; основные разделы и направления философии; принципы и методы, применяемые философской наукой для анализа закономерностей развития природы, человека и общества; основные дискуссионные вопросы европейской философии; основы целеполагания, значение планирования и целеполагания в жизнедеятельности человека
Уровень 2	фрагментарные знания: понятийно-терминологический аппарат философской науки; функции и особенности философии как науки; основные разделы и направления философии; принципы и методы, применяемые философской наукой для анализа закономерностей развития природы, человека и общества; основные дискуссионные вопросы европейской философии; основы целеполагания, значение планирования и целеполагания в жизнедеятельности человека
Уровень 3	сформированные системные знания: понятийно-терминологический аппарат философской науки; функции и особенности философии как науки; принципы и методы, применяемые философской наукой для анализа закономерностей развития природы, человека и общества; основные дискуссионные вопросы европейской философии;

	основы целеполагания, значение планирования и целеполагания в жизнедеятельности человека; когнитивные стили и основные компоненты современной философской эвристики и алгоритмики онтологии, гносеологии, эпистемологии, антропологии и социальной философии.
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	частично сформированные умения анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию, на основании чего проводить аналогии, выявлять взаимосвязи явлений действительности; ставить цель, формулировать задачи, необходимые для достижения цели, распознавать приоритетные и второстепенные цели, оперировать общенаучными и философскими терминами, извлекать информацию из разных философских источников; формулировать основную идею, выраженную в информации; выявлять и логически верно, аргументированно и ясно характеризовать существенные черты явлений, событий и процессов; видеть достоинства и недостатки изученных философских школ и направлений и уметь применять их в собственных рассуждениях для достижения поставленной цели.
Уровень 2	слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию, на основании чего проводить аналогии, выявлять взаимосвязи явлений действительности; ставить цель, формулировать задачи, необходимые для достижения цели, распознавать приоритетные и второстепенные цели, оперировать общенаучными и философскими терминами, извлекать информацию из разных философских источников; формулировать основную идею, выраженную в информации; выявлять и логически верно, аргументированно и ясно характеризовать существенные черты явлений, событий и процессов; непротиворечиво рассуждать в контексте когнитивного стиля этапа в развитии философии, философской школы, конкретного философа.
Уровень 3	сформированные умения слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию, на основании чего проводить аналогии, выявлять взаимосвязи явлений действительности; ставить цель, формулировать задачи, необходимые для достижения цели, распознавать приоритетные и второстепенные цели, оперировать общенаучными и философскими терминами, извлекать информацию из разных философских источников; формулировать основную идею, выраженную в информации; выявлять и логически верно, аргументированно и ясно характеризовать существенные черты явлений, событий и процессов; осмыслить с эпохой в истории философии с философской школой и конкретным философом, соотнеся вышеперечисленные умения как часть и целое.
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	слабо сформированными навыками и опытом анализа основных философских идей рассматриваемого периода, самостоятельного получения, систематизации, интерпретации, использования, обобщения, обновления и критической оценки информации из различных источников, способностью представить освоенное знание в различных форматах (учебно-познавательными навыками); целеполагания; построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи; навыками работы с текстами, раскрывающими сущность этапа в развитии философии, философской школы и конкретного философа.
Уровень 2	частично сформированными навыками и опытом анализа основных философских идей рассматриваемого периода, самостоятельного получения, систематизации, интерпретации, использования, обобщения, обновления и критической оценки информации из различных источников, способностью представить освоенное знание в различных форматах (учебно-познавательными навыками); целеполагания; построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи; основными формами и методами формально-логического мышления.
Уровень 3	сформированными навыками и опытом анализа основных философских идей рассматриваемого периода, самостоятельного получения, систематизации, интерпретации, использования, обобщения, обновления и критической оценки информации из различных источников, способностью представить освоенное знание в различных форматах (учебно-познавательными навыками); целеполагания; построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи; приемами диалектического мышления.

**УК-1.4: Анализирует различные существующие методики и технологии в профессиональной сфере**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	основы анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере
Уровень 2	принципы анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере
Уровень 3	систему анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере

Уровень 2	Реализовывать принципы анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере
Уровень 3	Реализовывать систему анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере

**УК-2.1: Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	основы определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
Уровень 2	принципы определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
Уровень 3	систему определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
Уровень 2	Реализовывать принципы определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
Уровень 3	Реализовывать систему определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними

**УК-3.1: Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	основы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Уровень 2	принципы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Уровень 3	систему определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Уровень 2	Реализовывать принципы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Уровень 3	Реализовывать систему определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

**ОПК-1.1: Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сервисной деятельности организации**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	основы определения потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сервисной деятельности организации
Уровень 2	принципы определения потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сервисной деятельности организации







	деятельности
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, 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**

**Знать:**

Уровень 1	основы осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Уровень 2	принципы осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Уровень 3	систему осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

**Уметь:**

Уровень 1	Реализовывать основы осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Уровень 2	Реализовывать принципы осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Уровень 3	Реализовывать систему осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

**Владеть:**

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

**ОПК-3.1: Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий**

**Знать:**

Уровень 1	основы оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Уровень 2	принципы оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Уровень 3	систему оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

**Уметь:**

Уровень 1	Реализовывать основы оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Уровень 2	Реализовывать принципы оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Уровень 3	Реализовывать систему оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

**Владеть:**

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

**ОПК-3.2: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами**

**Знать:**

Уровень 1	основы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
Уровень 2	принципы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

Уровень 3	систему обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
Уровень 2	Реализовывать принципы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
Уровень 3	Реализовывать систему обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

### ОПК-3.3: Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	основы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
Уровень 2	принципы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
Уровень 3	систему обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
Уровень 2	Реализовывать принципы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
Уровень 3	Реализовывать систему обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством

### ОПК-4.1: Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	основы осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
Уровень 2	принципы осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
Уровень 3	систему осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
Уровень 2	Реализовывать принципы осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
Уровень 3	Реализовывать систему осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов

### ОПК-4.2: Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	основы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и

	интернет технологий
Уровень 2	принципы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 3	систему организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 2	Реализовывать принципы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 3	Реализовывать систему организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий

#### **ОПК-4.3: Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	основы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 2	принципы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 3	систему формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 2	Реализовывать принципы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 3	Реализовывать систему формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг

#### **ОПК-5.1: Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Процедуру определения производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 2	Процедуру определения, анализа производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 3	Процедуру определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятий сервиса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать процедуру определения производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру определения, анализа производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 3	Реализовывать процедуру определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятий сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру определения производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру определения, анализа производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятий сервиса

#### **ОПК-5.2: Принимает экономически обоснованные управленческие решения**

<b>Знать:</b>	
---------------	--

Уровень 1	Основы принятия экономически обоснованных управленческих решений
Уровень 2	Принципы принятия экономически обоснованных управленческих решений
Уровень 3	Систему принятия экономически обоснованных управленческих решений
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы принятия экономически обоснованных управленческих решений
Уровень 2	Реализовывать принципы принятия экономически обоснованных управленческих решений
Уровень 3	Реализовывать систему принятия экономически обоснованных управленческих решений
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы принятия экономически обоснованных управленческих решений
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы принятия экономически обоснованных управленческих решений
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему принятия экономически обоснованных управленческих решений

**ОПК-5.3: Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	основы обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
Уровень 2	принципы обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
Уровень 3	систему обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
Уровень 2	Реализовывать принципы обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
Уровень 3	Реализовывать систему обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия

**ОПК-6.1: Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Основы осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
Уровень 2	Порядок осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
Уровень 3	Процедуру осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать элементы осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
Уровень 2	Реализовывать порядок осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
Уровень 3	Реализовывать процедуру осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовывать элементы осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать порядок осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере

**ОПК-6.2: Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
Уровень 2	общие, но не структурированные знания положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
Уровень 3	сформированная система знаний положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать на практике фрагментарные знания положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
Уровень 2	Реализовывать на практике общие, но не структурированные знания положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
Уровень 3	Реализовывать на практике сформированную систему знаний положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать на практике фрагментарные знания положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать на практике общие, но не структурированные знания положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать на практике сформированную систему знаний положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг

**ОПК-6.3: Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Элементы обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
Уровень 2	Процедуру обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
Уровень 3	Систему обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать элементы обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
Уровень 2	Реализовывать процедуру обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
Уровень 3	Реализовывать систему обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать элементы обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать процедуру обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями

**ОПК-7.1: Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
Уровень 2	общие, но не структурированные знания в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
Уровень 3	сформированные знания в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные умения в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
Уровень 2	частично освоенные умения в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
Уровень 3	сформированные умения в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные навыки в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
Уровень 2	частично освоенные навыки в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности

Уровень 3	сформированные навыки в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
<b>ОПК-7.2: Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания положений нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Уровень 2	общие, но не структурированные знания положений нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Уровень 3	сформированные знания положений нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные умения в сфере соблюдения положений нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Уровень 2	частично освоенные умения в сфере соблюдения положений нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Уровень 3	сформированные умения в сфере соблюдения положений нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные навыки в сфере соблюдения положений нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Уровень 2	частично освоенные навыки в сфере соблюдения положений нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Уровень 3	сформированные навыки в сфере соблюдения положений нормативно- правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	экономические способы оценки эффективности результатов деятельности в сервисных компаниях; правила делового общения; правила взаимодействия с коллективом; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные требования информационной безопасности; общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; основные категории, элементы и принципы организации работы сервисной фирмы; способы формирования стратегии сервисного предприятия; современные технологии применяемые в сфере сервиса; основные категории, элементами и принципами самоорганизации, саморазвития; стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	применять расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; применять коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации, проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; организовывать исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов организовать сервисный процесс на предприятиях; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя использовать различные источники информации по объекту сервиса; использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; применять полученные знания в различных сферах деятельности, разрабатывать и применять инновации; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; внедрять современные сервисные технологий в процесс предоставления услуг; применять знания и принципами самоорганизации, саморазвития на практике.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>

3.3.1	способами расчета эффективности деятельности результатов сервисных предприятий; навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; навыками межличностных и деловых коммуникаций; правилами организации деятельности в индустрии сервиса; основными категориями, элементами и принципами организации работы сервисной фирмы; знаниями в различных сферах деятельности, правилами разработки и применения инноваций; общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; навыками исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; представлениями о современных технологиях применяемых в сфере сервиса; навыками внедрения современных сервисных технологий в процесс предоставления услуг; звания и принципами самоорганизации, саморазвития.
-------	--



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе  
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

\_\_\_\_\_ 2022 г.

**УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА**  
**Исследовательская практика**  
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Сервис</b>
Учебный план	z4303015-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"
Квалификация	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>заочная</b>

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	УП	РП		
Иная контактная работа	1,2	1,2	1,2	1,2
В том числе в форме практ.подготовки	107	107	107	107
Сам. работа	106,8	106,8	106,8	106,8
Итого	108	108	108	108

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
1.1	Цель практики "Исследовательская практика" - закрепление и углубление полученных теоретических знаний и практических умений и навыков по формированию профессиональных компетенций УК-6, УК-4, ПК-5.
1.2	Задачи НИР:
1.3	1) провести исследования социально-психологических особенностей потребителя на предприятии с учетом национально-региональных и демографических факторов;
1.4	2) собрать и проанализировать необходимую научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности для написания курсовой и дипломной работы;
1.5	3) собрать материал для выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и(или) туризма;
1.6	4) подготовка материала для написания научных статей;
1.7	5) провести анализ недостатков и разработка рекомендации по улучшению сервиса и (или) туризма в регионе;
1.8	6) формирование способности управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
1.9	7) формирование способности проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса в рамках исследовательской деятельности;
1.10	8) формирование способности создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов, в том числе в рамках исследовательской деятельности.

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП</b>	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.01
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Региональная стратегия развития сервиса
2.1.2	Ознакомительная практика
2.1.3	Сервисная деятельность
2.1.4	Введение в профессию
2.1.5	Сервисология
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	
2.2.2	Маркетинг в сервисе
2.2.3	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
2.2.4	Сервисная практика

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>УК-6.1: Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Основы использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
Уровень 2	Процедуру использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
Уровень 3	Систему использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
Уровень 2	Реализовывать процедуру использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
Уровень 3	Реализовывать систему использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовывать основы использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру использования инструментов и методов управления

	временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовывать систему использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей

**УК-8.4: Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций**

**Знать:**

Уровень 1	основы выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предложенных мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций
Уровень 2	процедуру выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предложенных мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций
Уровень 3	систему выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предложенных мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций

**Уметь:**

Уровень 1	Реализовывать основы выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предложенных мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций
Уровень 2	Реализовывать процедуру выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предложенных мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций
Уровень 3	Реализовывать систему выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предложенных мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций

**Владеть:**

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовывать основы выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предложенных мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предложенных мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовывать систему выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предложенных мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций

**ПК-5.1: Использует методы диагностики для конкретных объектов сервиса**

**Знать:**

Уровень 1	Основы использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 2	Процедуру использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 3	Систему использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса

**Уметь:**

Уровень 1	Реализовывать основы использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 3	Реализовывать систему использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса

**Владеть:**

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать процедуру использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса

**ПК-5.3: Применяет методики экспертизы объектов сервиса**

**Знать:**

Уровень 1	основы применения методики экспертизы объектов сервиса
Уровень 2	процедуру применения методики экспертизы объектов сервиса
Уровень 3	систему применения методики экспертизы объектов сервиса

**Уметь:**

Уровень 1	Реализовывать основы применения методики экспертизы объектов сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру применения методики экспертизы объектов сервиса
Уровень 3	Реализовывать систему применения методики экспертизы объектов сервиса

**Владеть:**

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы применения методики экспертизы объектов сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать процедуру применения методики экспертизы объектов сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему применения методики экспертизы объектов сервиса

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	- научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
3.1.2	- методологию и технологию сервисной деятельности, типовую методику научного исследования и интеллектуального поиска;
3.1.3	- социально-психологических особенности потребителя сервисных услуг с учетом национально-региональных и демографических факторов;
3.1.4	-как управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
3.1.5	- как создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;
3.1.6	-как проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса .
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	- проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
3.2.2	- выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;
3.2.3	- пользоваться основными методами сбора (наблюдение, опрос, изучение материалов) и обработки (экспертные оценки, аналогия, моделирование, статистический, корреляционный анализ и др.) материала;
3.2.4	- управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
3.2.5	- создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;
3.2.6	- проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса .
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	- навыками отбора материала и выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и (или) туризма;
3.3.2	- методами самостоятельной работой со специальной литературой и нормативными источниками при помощи информационно-телекоммуникационных средств (Интернет) и справочных правовых систем.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе  
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

\_\_\_\_\_ 2022 г.

## ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

### Сервисная практика

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Сервис</b>
Учебный план	z4303015-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"
Квалификация	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>заочная</b>

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	уп	рп		
Иная контактная работа	1,53	1,53	1,53	1,53
В том числе в форме практ.подготовки	143	143	143	143
Сам. работа	142,47	142,47	142,47	142,47
Итого	144	144	144	144

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	Цель сервисной практики (далее производственная практика) – формирование нового знания, развитие способностей и практических профессиональных умений, накопление навыков научно- исследовательской работы, а также закрепление, расширение, систематизация и обобщение теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин учебного плана, подготовка обучающихся к осознанной, углубленной, самостоятельной работе научного характера в выбранной области профессиональной деятельности, т.е. обеспечение связи между научно-теоретической и практической подготовкой обучающихся и получения ими опыта практической деятельности, создании условий для формирования практических компетенций.
1.2	Задачи практики:
1.3	- углубление знаний по анализу внутренней и внешней среды компании;
1.4	- приобретение практических навыков по сбору и обработке информации, использованию современных средств обработки информации;
1.5	- формирование способностей, необходимых для организации маркетинговых исследований;
1.6	- овладение навыками по структурированию задач и определению стратегий достижения поставленной цели в области сервиса жилищно-коммунальной сферы;
1.7	- знакомство с тенденциями международного и российского рынка услуг в сфере сервиса;
1.8	- привить навыки обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности;
1.9	- комплексное формирование профессиональных компетенций;
1.10	- развитие способности к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
1.11	- использование методов научного прогнозирования спроса сервисных услуг на долгосрочный период и мониторинга рынка услуг;
1.12	- умение использовать способы, средства, критерии для реализации информационных технологий в сервисной деятельности;

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Системный анализ в сервисе
2.1.2	Ознакомительная практика
2.1.3	Сервисная деятельность
2.1.4	Сервисология
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Проектирование услуг на предприятиях сервиса

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**УК-6.3: Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста**

**Знать:**

Уровень 1	фрагментарные знания конъюнктуры рынок труда и порядка построения траектории профессионального роста
Уровень 2	общие, но не структурированные знания конъюнктуры рынок труда и порядка построения траектории профессионального роста
Уровень 3	сформированные знания конъюнктуры рынок труда и порядка построения траектории профессионального роста

**Уметь:**

Уровень 1	слабо сформированные умения выстраивать траекторию профессионального роста с учетом требований рынка
Уровень 2	частично освоенные умения выстраивать траекторию профессионального роста с учетом требований рынка
Уровень 3	сформированные умения выстраивать траекторию профессионального роста с учетом требований рынка

**Владеть:**

Уровень 1	слабо сформированные навыки построения плана личностного развития
Уровень 2	частично освоенные навыки построения плана личностного развития
Уровень 3	сформированные навыки построения плана личностного развития

<b>ПК-1.1: Владеет особенностями рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Отдельные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
Уровень 2	Основные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
Уровень 3	Особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Использовать отдельные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
Уровень 2	Использовать основные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
Уровень 3	Использовать особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими учитывать отдельные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
Уровень 2	Навыками, позволяющими учитывать основные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
Уровень 3	Навыками, позволяющими учитывать особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
<b>ПК-1.2: Участвует в выборе материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания выбора материалов и комплектующих при оказании автосервисных услуг
Уровень 2	общие, но не структурированные знания выбора материалов и комплектующих при оказании автосервисных услуг
Уровень 3	сформированные знания выбора материалов и комплектующих при оказании автосервисных услуг
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные умения из имеющего перечня автоэксплуатационных материалов выбирать необходимый для оказания сервисного процесса
Уровень 2	частично освоенные умения из имеющего перечня автоэксплуатационных материалов выбирать необходимый для оказания сервисного процесса
Уровень 3	сформированные умения из имеющего перечня автоэксплуатационных материалов выбирать необходимый для оказания сервисного процесса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные навыки оказания сервисных услуг автотранспортным предприятием
Уровень 2	частично освоенные навыки оказания сервисных услуг автотранспортным предприятием
Уровень 3	сформированные навыки оказания сервисных услуг автотранспортным предприятием
<b>ПК-1.3: Применяет методы использования типовых технологических процессов</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания основ технологического проектирования и организации типовых сервисных процессов
Уровень 2	общие, но не структурированные знания основ технологического проектирования и организации типовых сервисных процессов

Уровень 3	сформированные знания основ технологического проектирования и организации типовых сервисных процессов
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные умения разрабатывать типовые технологические процессы оказания услуги
Уровень 2	частично освоенные умения разрабатывать типовые технологические процессы оказания услуги
Уровень 3	сформированные умения разрабатывать типовые технологические процессы оказания услуги
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные навыки реализации разработанных технологических процессов
Уровень 2	частично освоенные навыки реализации разработанных технологических процессов
Уровень 3	сформированные навыки реализации разработанных технологических процессов

### ПК-2.3: Участвует в организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания современных тенденций развития отрасли, рационального использования ресурсов, процесса оказания услуг в заданных условиях
Уровень 2	общие, но не структурированные знания современных тенденций развития отрасли, рационального использования ресурсов, процесса оказания услуг в заданных условиях
Уровень 3	сформированные знания современных тенденций развития отрасли, рационального использования ресурсов, процесса оказания услуг в заданных условиях
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные умения формулировать основные требования к готовой продукции и процессу оказания клиентоориентированных услуг
Уровень 2	частично освоенные умения формулировать основные требования к готовой продукции и процессу оказания клиентоориентированных услуг
Уровень 3	сформированные умения формулировать основные требования к готовой продукции и процессу оказания клиентоориентированных услуг
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные навыки анализировать и совершенствовать процесс оказания сервисных услуг в зависимости от требований клиентов
Уровень 2	частично освоенные навыки анализировать и совершенствовать процесс оказания сервисных услуг в зависимости от требований клиентов
Уровень 3	сформированные навыки анализировать и совершенствовать процесс оказания сервисных услуг в зависимости от требований клиентов

### ПК-3.3: Использует методы принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Основы использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
Уровень 2	Процедуру использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
Уровень 3	Систему использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
Уровень 2	Реализовывать процедуру использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
Уровень 3	Реализовывать систему использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими внедрять основы использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
Уровень 3	Навыками, позволяющими внедрять систему использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	<b>Знать:</b>
-----	---------------



3.1.1	экономические способы оценки эффективности результатов деятельности в сервисных компаниях; правила делового общения; правила взаимодействия с коллективом; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные требования информационной безопасности; общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; основные категории, элементы и принципы организации работы сервисной фирмы; способы формирования стратегии сервисного предприятия; современные технологии применяемые в сфере сервиса; основные категории, элементами и принципами самоорганизации, саморазвития; стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	применять расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; применять коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации, проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; организовывать исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов организовать сервисный процесс на предприятиях; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя использовать различные источники информации по объекту сервиса; использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; применять полученные знания в различных сферах деятельности, разрабатывать и применять инновации; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; внедрять современные сервисные технологий в процесс предоставления услуг; применять знания и принципами самоорганизации, саморазвития на практике.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	способами расчета эффективности деятельности результатов сервисных предприятий; навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; навыками межличностных и деловых коммуникаций; правилами организации деятельности в индустрии сервиса; основными категориями, элементами и принципами организации работы сервисной фирмы; знаниями в различных сферах деятельности, правилами разработки и применения инноваций; общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; навыками исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; представлениями о современных технологиях применяемых в сфере сервиса; навыками внедрения современных сервисных технологий в процесс предоставления услуг; знания и принципами самоорганизации, саморазвития.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе  
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

\_\_\_\_\_ 2022 г.

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**  
**Организационно-управленческая практика**  
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Сервис</b>
Учебный план	z4303015-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"
Квалификация	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>заочная</b>

**Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	3		Итого	
	УП	РП		
Иная контактная работа	1,2	1,2	1,2	1,2
В том числе в форме практ.подготовки	107	107	107	107
Сам. работа	106,8	106,8	106,8	106,8
Итого	108	108	108	108

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
1.1	Целью практики является закрепление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение практических навыков по исследованию сервисного объекта, изучение его организационно-управленческих аспектов для формирования компетенций по организационно-управленческой и аналитической деятельности, опыта самостоятельной профессиональной деятельности в зависимости от выбора профиля подготовки, а также освоения передового опыта.
1.2	Задачами практики являются:
1.3	- формирование и развитие профессиональных знаний в сфере избранного направления;
1.4	- применение научных методов познания в профессиональной деятельности;
1.5	- интегрирование знаний, полученных в рамках разных дисциплин, использование их для решения аналитических и управленческих задач в новых незнакомых условиях;
1.6	- проведение анализа сервисного объекта – базы производственной (организационно-управленческой) практики, изучение его организационно-управленческих аспектов и использование его результатов для достижения решения задач исследования;
1.7	- развитие творческого подхода к решению новых проблем и ситуаций;
1.8	- проведение информационно-аналитической и информационно-библиографической работы с привлечением современных информационных технологий;
1.9	- умений управлять материальными ресурсами и персоналом предприятия сервиса;
1.10	- способности использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса;
1.11	- навыков предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;
1.12	- умений выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса.

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП</b>	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Профессиональная этика и этикет
2.1.2	Социальное предпринимательство
2.1.3	Региональная стратегия развития сервиса
2.1.4	Ознакомительная практика
2.1.5	Введение в профессию
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Преддипломная практика

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>ПК-2.1: Владеет клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Основы формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
Уровень 2	Порядок формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
Уровень 3	Процедуру формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
Уровень 2	Реализовывать порядок формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
Уровень 3	Реализовывать процедуру формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать порядок формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать процедуру формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности

<b>ПК-2.2: Анализирует рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Основы анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
Уровень 2	Процедуру анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
Уровень 3	Систему анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
Уровень 3	Реализовывать систему анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовывать основы анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовывать систему анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса

<b>ПК-3.2: Участвует в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Специфику участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	Условия участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	Процедуру участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Учитывать специфику участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	Реализовывать условия участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	Реализовывать процедуру участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Частично сформированными навыками участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	Сформированными навыками участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	Расширенными навыками участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса

<b>ПК-4.1: Использует условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Отдельные условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов
Уровень 2	Основные условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов
Уровень 3	Все условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать отдельные условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов
Уровень 2	Реализовывать основные условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов
Уровень 3	Реализовывать все условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать отдельные условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать основные условия разработки, продвижения и реализации услуг на

	основе выявления специфических потребностей клиентов
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать все условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов

**ПК-4.2: Применяет геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами**

**Знать:**

Уровень 1	Как применять отдельные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами
Уровень 2	Как применять основные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами
Уровень 3	Как применять актуальные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами

**Уметь:**

Уровень 1	Применять отдельные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами
Уровень 2	Применять основные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами
Уровень 3	Применять актуальные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами

**Владеть:**

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать отдельные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать основные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать актуальные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами

**ПК-4.3: Применяет информационные технологии в сфере сервиса**

**Знать:**

Уровень 1	Оновы применения информационных технологий в сфере сервиса
Уровень 2	Процедуру применения информационных технологий в сфере сервиса
Уровень 3	Систему применения информационных технологий в сфере сервиса

**Уметь:**

Уровень 1	Реализовывать оновы применения информационных технологий в сфере сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру применения информационных технологий в сфере сервиса
Уровень 3	Реализовывать систему применения информационных технологий в сфере сервиса

**Владеть:**

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовывать оновы применения информационных технологий в сфере сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру применения информационных технологий в сфере сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовывать систему применения информационных технологий в сфере сервиса

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	- основные положения методологии научного исследования и уметь применить их при решении поставленной управленческой задачи;
3.1.2	- принципы построения и организации системы управления предприятием в условиях неопределенности;
3.1.3	- как использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса;
3.1.4	- процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;
3.1.5	- как выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	- планировать исследование состояния объекта;
3.2.2	- использовать современные методы сбора, анализа и обработки научной информации;

3.2.3	- осуществлять поиск литературы и другие источники информации, в соответствии с поставленной исследовательской задачей;
3.2.4	- разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию;
3.2.5	- разрабатывать планы организации и управлять бизнес-процессам - организовывать исследование и анализ экономической информации с выходом на практические результаты, имеющие реальный экономический эффект;
3.2.6	- использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса;
3.2.7	- реализовывать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;
3.2.8	- выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	- специализированным терминологическим аппаратом и современным аналитически инструментариум управленческой деятельности;
3.3.2	- современными инструментальными средствами, позволяющими реализовывать разработанные аналитические решения;
3.3.3	- навыками разработки аналитических решений в области управления;
3.3.4	- навыками анализа новых теоретических разработок в области управления;
3.3.5	- навыками анализа внутренней и внешней среды, а также оценки риска;
3.3.6	- способностью использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса;
3.3.7	- навыками предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;
3.3.8	- умениями выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе  
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

\_\_\_\_\_ 2022 г.

## ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА Исследовательская работа

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Сервис</b>
Учебный план	z4303015-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"
Квалификация	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>заочная</b>

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	уп	рп		
Иная контактная работа	1,87	1,87	1,87	1,87
В том числе в форме практ.подготовки	179	179	179	179
Сам. работа	178,13	178,13	178,13	178,13
Итого	180	180	180	180

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
1.1	Цель практики "Исследовательская работа" - закрепление и углубление полученных теоретических знаний и практических умений и навыков по формированию профессиональных компетенций ПК-3, ПК-5.
1.2	Задачи ИР:
1.3	1) провести исследования социально-психологических особенностей потребителя на предприятии с учетом национально-региональных и демографических факторов;
1.4	2) собрать и проанализировать необходимую научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности для написания курсовой и дипломной работы;
1.5	3) собрать материал для выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и(или) туризма;
1.6	4) подготовка материала для написания научных статей;
1.7	5) провести анализ недостатков и разработка рекомендации по улучшению сервиса и (или) туризма в регионе;
1.8	6) формирование способности проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса;
1.9	7) формирование способности выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса.

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП</b>	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Региональная стратегия развития сервиса
2.1.2	Ознакомительная практика
2.1.3	Сервисная деятельность
2.1.4	Введение в профессию
2.1.5	Сервисология
2.1.6	Учебно-исследовательская работа студента (по профилю )
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	
2.2.2	Преддипломная практика

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>ПК-3.2: Участвует в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	основы участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	процедуру участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	систему участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	Реализовывать систему участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса

<b>ПК-5.1: Использует методы диагностики для конкретных объектов сервиса</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Основы использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 2	Процедуру использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 3	Систему использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса



<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 3	Реализовывать систему использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать процедуру использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса

#### **ПК-5.2: Анализирует методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	основы анализа методов устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 2	процедуру анализа методов устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 3	систему анализа методов устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	реализовывать основы анализа методов устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 2	реализовывать процедуру анализа методов устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 3	реализовывать систему анализа методов устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы анализа методов устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать процедуру анализа методов устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему анализа методов устранения выявленных неисправностей объектов сервиса

#### **ПК-5.3: Применяет методики экспертизы объектов сервиса**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	основы применения методики экспертизы объектов сервиса
Уровень 2	процедуру применения методики экспертизы объектов сервиса
Уровень 3	систему применения методики экспертизы объектов сервиса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы применения методики экспертизы объектов сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру применения методики экспертизы объектов сервиса
Уровень 3	Реализовывать систему применения методики экспертизы объектов сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы применения методики экспертизы объектов сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать процедуру применения методики экспертизы объектов сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему применения методики экспертизы объектов сервиса

#### **В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	- научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
3.1.2	- методологию и технологию сервисной деятельности, типовую методику научного исследования и интеллектуального поиска;
3.1.3	- социально-психологических особенности потребителя сервисных услуг с учетом национально-региональных и демографических факторов;
3.1.4	-как выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса;
3.1.5	-как проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса .
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	- проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
3.2.2	- выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;

3.2.3	- пользоваться основными методами сбора (наблюдение, опрос, изучение материалов) и обработки (экспертные оценки, аналогия, моделирование, статистический, корреляционный анализ и др.) материала;
3.2.4	- выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса;
3.2.5	- проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса .
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	- навыками отбора материала и выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и (или) туризма;
3.3.2	- методами самостоятельной работой со специальной литературой и нормативными источниками при помощи информационно-телекоммуникационных средств (Интернет) и справочных правовых систем;
3.3.3	-способностью выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса;
3.3.4	-способностью проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса .

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе  
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

\_\_\_\_\_ 2022 г.

## ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

### Преддипломная практика

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Сервис</b>
Учебный план	z4303015-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис энергетического оборудования и энергоаудит"
Квалификация	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>заочная</b>

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	5		Итого	
	УП	РП		
Иная контактная работа	8,2	8,2	8,2	8,2
В том числе в форме практ.подготовки	431	431	431	431
Сам. работа	423,8	423,8	423,8	423,8
Итого	432	432	432	432

<b>1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
1.1	Целями преддипломной практики являются:
1.2	систематизация, расширение и закрепление теоретических знаний, практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности, полученных при изучении дисциплин базовой и вариативной части;
1.3	формирование у обучающихся навыков самостоятельной научно-исследовательской работы на предприятиях сервисной направленности и в высших учебных заведениях, овладение методами исследования, соответствующими выбранной программе;
1.4	формирование комплексного представления о специфике сервисной деятельности работника актуального рынка труда, развитие личности будущего сервисного работника, специализирующегося в области предоставления работ, товаров и услуг.
1.5	Основными задачами преддипломной практики обучающихся являются:
1.6	- приобретение опыта в исследовании актуальных научных проблем в области сервисной парадигмы экономики;
1.7	- овладение современной методологией научно-практического исследования в области сервисных аспектов актуальной экономической проблематики;
1.8	- приобретение навыков организации и выполнения сервисных исследований в соответствии с современной методологией потребительской науки;
1.9	- ознакомление со всеми этапами научно-исследовательской и практико-ориентированной работы в сервисной парадигме;
1.10	- изучение и использование современных методов сбора, анализа, и обработки научной и практико-оптимизирующей информации;
1.11	- анализ накопленного материала, использование современных методов сервисных исследований, их совершенствование и создание новых методов влияния на потребителей;
1.12	- формулирование выводов по итогам сервисных исследований, оформление результатов работы;
1.13	- подготовка отчетов и научных публикаций;
1.14	- овладение методами презентации полученных результатов исследования и предложений по их практическому применению с использованием современных информационных технологий;
1.15	- сбор и систематизация необходимых материалов для написания выпускной квалификационной работы.

<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП</b>	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Учебно-исследовательская работа студента (по профилю )
2.1.2	Исследовательская практика
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>ПК-1.2: Участвует в выборе материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	выбор материальных ресурсов,
Уровень 2	оборудования для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	реализовывать основы в выборе материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	реализовывать принципы в выборе материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	реализовывать систему в выборе материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	навыками , позволяющими реализовывать основы в выборе материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	навыками , позволяющими реализовывать принципы в выборе материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса

Уровень 3	навыками , позволяющими реализовывать систему в выборе материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса
-----------	---

**ПК-2.1: Владеет клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности**

**Знать:**

Уровень 1	фрагментарные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств
Уровень 2	общие, но не структурированные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств
Уровень 3	сформированные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств

**Уметь:**

Уровень 1	слабо сформированные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия
Уровень 2	частично освоенные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия

**Владеть:**

Уровень 1	слабо сформированные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг
Уровень 2	частично освоенные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг
Уровень 3	сформированные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг

**ПК-2.2: Анализирует рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса**

**Знать:**

Уровень 1	фрагментарные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса
Уровень 2	общие, но не структурированные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса
Уровень 3	сформированные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса

**Уметь:**

Уровень 1	слабо сформированные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия
Уровень 2	частично освоенные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия

**Владеть:**

Уровень 1	слабо сформированные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности
Уровень 2	частично освоенные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности
Уровень 3	сформированные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности

**ПК-3.1: Использует критерии выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса**

**Знать:**

Уровень 1	основы критерии выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	принципы выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	систему выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса

**Уметь:**

Уровень 1	реализовывать основы критерии выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесс
Уровень 2	реализовывать принципы критерий выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесс
Уровень 3	реализовывать систему критерии выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесс

**Владеть:**

Уровень 1	навыками , позволяющими реализовывать основы критерии выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесс
Уровень 2	навыками , позволяющими реализовывать принципы критерии выбора материальных ресурсов и

	специальных средств для осуществления процесс
Уровень 3	навыками , позволяющими реализовывать системукритерии выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесс

**ПК-5.1: Использует методы диагностики для конкретных объектов сервиса**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	способы проведения экспертизы и (или) диагностику объектов сервиса
Уровень 2	методы диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 3	порядок разработки диагностики для конкретных объектов сервиса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	методами диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 2	разрабатывать методы диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 3	проводить экспертизы и (или) диагностику объектов сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	приемами проведения экспертизы и (или) диагностику объектов сервиса
Уровень 2	методами диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 3	особенностями проведения экспертизы и (или) диагностику объектов сервиса

**ПК-5.2: Анализирует методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	основы и методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 2	элементы и методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 3	процесс устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	использовать методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 2	внедрять методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 3	организовывать методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	навыками и методами устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 2	основами и методами устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 3	приемами и методами устранения выявленных неисправностей объектов сервиса

**ПК-6.1: Применяет методы развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 2	бщие, но не структурированные знания методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные знания методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	частично освоенные умения применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 2	освоенные умения применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 3	освоенная система умения применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	частично освоенные навыки применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 2	освоенные навыки применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 3	системой применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия

**ПК-6.2: Применяет технологии эффективного коммуникативного взаимодействия с клиентами**

<b>Знать:</b>	
---------------	--

Уровень 1	фрагментарные знания методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 2	общие, но не структурированные знания методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные знания методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	частично освоенные умения применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 2	освоенные умения применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 3	освоенная система умения применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	частично освоенные навыки применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 2	освоенные навыки применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 3	системой применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия

### ПК-6.3: Способен разрабатывать стандарты обслуживания клиентов

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания порядка и инструментария разработки стандартов обслуживания клиентов
Уровень 2	общие, но не структурированные знания порядка и инструментария разработки стандартов обслуживания клиентов
Уровень 3	сформированные знания порядка и инструментария разработки стандартов обслуживания
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	частично освоенные умения разработки стандартов обслуживания клиентов
Уровень 2	освоенные умения разработки стандартов обслуживания клиентов
Уровень 3	освоенная система умения разработки стандартов обслуживания клиентов
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	частично освоенные навыки разработки стандартов обслуживания клиентов
Уровень 2	освоенные навыки разработки стандартов обслуживания клиентов
Уровень 3	разработки стандартов обслуживания клиентов

### В результате освоения дисциплины обучающийся должен

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	– основные результаты новейших исследований в парадигме сервисного аспекта современной экономики;
3.1.2	– современные инструменты исследований в сервистике;
3.1.3	– современные методы и инструменты качественного и количественного анализа в сервисном секторе экономики;
3.1.4	– основные методы и модели тактического и стратегического управления в организациях сферы обслуживания;
3.1.5	– особенности технологий принятия управленческих решений в организациях сферы обслуживания;
3.1.6	– формы организации производственной деятельности в организациях сферы обслуживания;
3.1.7	– принципы и методы организации научных и практико-ориентированных исследований в различных предметных областях в организациях сферы обслуживания;
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	– выявлять перспективные направления применительно научных и практико-ориентированных исследований в различных предметных областях в организациях сферы обслуживания, обосновывать актуальность, теоретическую практическую значимость
3.2.2	исследуемой проблемы, формулировать сервисные гипотезы,
3.2.3	– проводить эмпирические прикладные исследования;
3.2.4	– обрабатывать эмпирические экспериментальные данные;
3.2.5	– самостоятельно планировать и проводить научные исследования,
3.2.6	требующие широкого образования в области сервисной деятельности;
3.2.7	– формулировать задачи, возникающие в ходе научно-исследовательской деятельности в области сервисной деятельности;

3.2.8	– выбирать необходимые методы решения исходя из задач конкретного исследования в области сервисной деятельности;
3.2.9	– анализировать и интерпретировать полученные результаты в области сервисной деятельности;
3.2.10	– проводить библиографическую работу с привлечением современных информационных технологий в области сервисной деятельности;
3.2.11	– представлять итоги проделанной работы, полученные в результате прохождения практики, в виде рефератов (обзор литературы), статей, оформленных в соответствии с имеющимися требованиями, с привлечением
3.2.12	современных средств редактирования и печати в области сервисной деятельности;
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	– методологией и методикой проведения научных исследований в области сервисной деятельности;
3.3.2	– навыками самостоятельной научной и исследовательской работы в области сервисной деятельности;
3.3.3	– современными технологиями научных исследований в области сервисной деятельности;
3.3.4	– информационными технологиями анализа данных научных исследований в области сервисной деятельности;
3.3.5	– методами презентации научных результатов на научных семинарах и конференциях с привлечением современных технических средств в области сервисной деятельности.