

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 | z4303014-23-1.plx 43.03.01 Сервис "Сервис транспортных средств" |
| Квалификация | бакалавр |
| Форма обучения | заочная |

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 | z4303014-23-1.plx 43.03.01 Сервис "Сервис транспортных средств" |
| 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

_____ 2023 г.

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

Ознакомительная практика

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

| | |
|------------------------|---|
| Закреплена за кафедрой | Сервис |
| Учебный план | z4303014-23-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств" |
| Квалификация | бакалавр |
| Форма обучения | заочная |

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 |

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|------|---|
| 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 | Задачи: |
| 1.5 | 1 сформировать у студента общее представление о сфере будущей профессиональной деятельности; |
| 1.6 | 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); |
| 1.7 | 3 изучить процесс и формы обслуживания потребителей; |
| 1.8 | 4 сформировать представление об особенностях взаимодействия производителя с потребителем услуг предприятий |
| 1.9 | сервиса для обеспечения практической основы последующего эффективного изучения профессиональных дисциплин; |
| 1.10 | 5 сформировать навык работы в контактной зоне с потребителем с учетом знаний основ психологии и конфликтологии; |
| 1.11 | 6 закрепить на практике методики работы с информацией с целью выполнения анализа ресурсного потенциала сервисной деятельности; |
| 1.12 | 7 ознакомить с особенностями использования существующих пакетов прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности. |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

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

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

ОПК-8.1: Знает сущность понятия принципов работы современных информационных технологий.

| | |
|-----------------|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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 |

| | |
|---|---|
| | технологий |
| ОПК-8.2: Понимает принципы работы современных информационных технологий. | |
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | слабо сформированные навыки владения информационными технологиями |
| Уровень 2 | частично освоенные навыки владения информационными технологиями |
| Уровень 3 | сформированные навыки владения информационными технологиями |

| | |
|--|---|
| ОПК-8.3: Реализует принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности. | |
| Знать: | |
| Уровень 1 | фрагментарные знания порядка поставновки профессиональных задач и порядка их решения с помощью информационных технологий |
| Уровень 2 | общие, но не структурированные знания порядка поставновки профессиональных задач и порядка их решения с помощью информационных технологий |
| Уровень 3 | сформированные знания порядка поставновки профессиональных задач и порядка их решения с помощью информационных технологий |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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 |

| | |
|--|---|
| ОПК-7.1: Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности | |
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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 |

ОПК-7.2: Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

| | |
|-----------------|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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 |

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

| | |
|-----------------|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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

| | |
|---------------|--|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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

| | |
|-----------------|--|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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-5.1: Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса

| | |
|-----------------|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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

| | |
|---------------|--|
| Знать: | |
| Уровень 1 | Основы принятия экономически обоснованных управленческих решений |
| Уровень 2 | Принципы принятия экономически обоснованных управленческих решений |
| Уровень 3 | Систему принятия экономически обоснованных управленческих решений |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | Навыками, позволяющими реализовать основы принятият 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

| | |
|-----------------|--|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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-4.1: Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов

| | |
|-----------------|--|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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

| | |
|---------------|--|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |

| | |
|-----------------|---|
| 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 |
| Владеть: | |
| 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

| | |
|-----------------|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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-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 |

| | |
|-----------------|--|
| | обеспечения в сервисной деятельности организации |
| Уровень 2 | Реализовывать принципы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности организации |
| Уровень 3 | Реализовывать систему использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности организации |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | Навыками, позволяющими реализовать основы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности организации |
| Уровень 2 | Навыками, позволяющими реализовать принципы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности организации |
| Уровень 3 | Навыками, позволяющими реализовать систему использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности организации |

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

| | |
|-----------------|--|
| Знать: | |
| 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 | принципы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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 |

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

| | |
|-----------------|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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-1.1: Критически оценивает надежность исторических источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников

| | |
|---------------|---|
| Знать: | |
| Уровень 1 | фрагментарные знания: понятийно-терминологический аппарат философской науки; функции и особенности философии как науки; основные разделы и направления философии; |

| | |
|-----------------|---|
| | <p>принципы и методы, применяемые философской наукой для анализа закономерностей развития природы, человека и общества;</p> <p>основные дискуссионные вопросы европейской философии;</p> <p>основы целеполагания, значение планирования и целеполагания в жизнедеятельности человека</p> |
| Уровень 2 | <p>фрагментарные знания: понятийно-терминологический аппарат философской науки;</p> <p>функции и особенности философии как науки;</p> <p>основные разделы и направления философии;</p> <p>принципы и методы, применяемые философской наукой для анализа закономерностей развития природы, человека и общества;</p> <p>основные дискуссионные вопросы европейской философии;</p> <p>основы целеполагания, значение планирования и целеполагания в жизнедеятельности человека</p> |
| Уровень 3 | <p>сформированные системные знания: понятийно-терминологический аппарат философской науки;</p> <p>функции и особенности философии как науки;</p> <p>принципы и методы, применяемые философской наукой для анализа закономерностей развития природы, человека и общества;</p> <p>основные дискуссионные вопросы европейской философии;</p> <p>основы целеполагания, значение планирования и целеполагания в жизнедеятельности человека;</p> <p>когнитивные стили и основные компоненты современной философской эвристики и алгоритмики онтологии, гносеологии, эпистемологии, антропологии и социальной философии.</p> |
| Уметь: | |
| Уровень 1 | <p>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;</p> <p>формулировать основную идею, выраженную в информации;</p> <p>выявлять и логически верно, аргументированно и ясно характеризовать существенные черты явлений, событий и процессов;</p> <p>видеть достоинства и недостатки изученных философских школ и направлений и уметь применять их в собственных рассуждениях для достижения поставленной цели.</p> |
| Уровень 2 | <p>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;</p> <p>формулировать основную идею, выраженную в информации;</p> <p>выявлять и логически верно, аргументированно и ясно характеризовать существенные черты явлений, событий и процессов;</p> <p>непротиворечиво рассуждать в контексте когнитивного стиля этапа в развитии философии, философской школы, конкретного философа.</p> |
| Уровень 3 | <p>сформированные умения слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию, на основании чего проводить аналогии, выявлять взаимосвязи явлений действительности;</p> <p>ставить цель, формулировать задачи, необходимые для достижения цели, распознавать приоритетные и второстепенные цели, оперировать общенаучными и философскими терминами, извлекать информацию из разных философских источников;</p> <p>формулировать основную идею, выраженную в информации;</p> <p>выявлять и логически верно, аргументированно и ясно характеризовать существенные черты явлений, событий и процессов;</p> <p>осмыслить с эпохой в истории философии с философской школой и конкретным философом, соотнеся вышеперечисленные умения как часть и целое.</p> |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | <p>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);</p> <p>целеполагания; построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи;</p> <p>навыками работы с текстами, раскрывающими сущность этапа в развитии философии, философской школы и конкретного философа.</p> |
| Уровень 2 | <p>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);</p> <p>целеполагания; построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи;</p> <p>основными формами и методами формально-логического мышления.</p> |
| Уровень 3 | <p>сформированными навыками и опытом анализа основных философских идей рассматриваемого периода,</p> |

| | |
|--|--|
| | 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. |
|--|--|

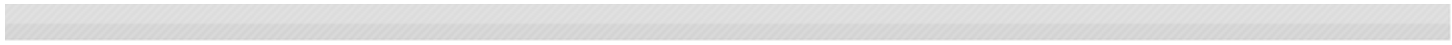
УК-1.4: Анализирует различные существующие методики и технологии в профессиональной сфере

| | |
|-----------------|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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 |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | экономические способы оценки эффективности результатов деятельности в сервисных компаний; 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 |
| 3.2 | Уметь: |
| 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. |
| 3.3 | Владеть: |

| | |
|-------|---|
| 3.3.1 | <p>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; знаниями и принципами самоорганизации, саморазвития.</p> |
|-------|---|



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

_____ 2023 г.

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

Исследовательская практика

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

| | |
|------------------------|---|
| Закреплена за кафедрой | Сервис |
| Учебный план | z4303014-23-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств" |
| Квалификация | бакалавр |
| Форма обучения | заочная |

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 |

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|------|---|
| 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. |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

| | | |
|--------------------|--|---------|
| Цикл (раздел) ООП: | | Б2.В.01 |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: | |
| 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 | |
| 2.2 | Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: | |
| 2.2.1 | | |
| 2.2.2 | Маркетинг в сервисе | |
| 2.2.3 | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса | |
| 2.2.4 | Сервисная практика | |

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

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:

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 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 . |
| 3.2 | Уметь: |
| 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 . |
| 3.3 | Владеть: |
| 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

_____ 2023 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Сервисная практика

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

| | |
|------------------------|---|
| Закреплена за кафедрой | Сервис |
| Учебный план | z4303014-23-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств" |
| Квалификация | бакалавр |
| Форма обучения | заочная |

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 | 143 | 143 | 143 | 143 |
| Сам. работа | 142,8 | 142,8 | 142,8 | 142,8 |
| 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 |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Системный анализ в сервисе |
| 2.1.2 | Маркетинг в сервисе |
| 2.1.3 | Ознакомительная практика |
| 2.1.4 | Сервисная деятельность |
| 2.1.5 | Сервисология |
| 2.2 | Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Проектирование услуг на предприятиях сервиса |

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

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

| | |
|-----------------|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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 |
|-----------|--|

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

| | |
|-----------------|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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-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

| | |
|-----------------|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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 |

| ПК-1.2: Участвует в выборе материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса | |
|--|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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 |

| ПК-1.3: Применяет методы использования типовых технологических процессов | |
|---|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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 |

| 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 |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

| | |
|------------|---------------|
| 3.1 | Знать: |
|------------|---------------|

| | |
|------------|--|
| 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 |
| 3.2 | Уметь: |
| 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. |
| 3.3 | Владеть: |
| 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

_____ 2023 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА **Организационно-управленческая практика**

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

| | |
|------------------------|---|
| Закреплена за кафедрой | Сервис |
| Учебный план | z4303014-23-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств" |
| Квалификация | бакалавр |
| Форма обучения | заочная |

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 |

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|------|--|
| 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. |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

| | | |
|--------------------|--|---------|
| Цикл (раздел) ООП: | | Б2.В.02 |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: | |
| 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 | |
| 2.2 | Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: | |
| 2.2.1 | Преддипломная практика | |

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

ПК-4.1: Использует условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов

Знать:

| | |
|-----------|--|
| 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 |

Уметь:

| | |
|-----------|--|
| 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 |

Владеть:

| | |
|-----------|---|
| 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 |

ПК-3.2: Участвует в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса

| | |
|---------------|--|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |

| | |
|-----------------|--|
| Владеть: | |
| 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 |

ПК-2.1: Владеет клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности

| | |
|-----------------|--|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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 |

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

| | |
|-----------------|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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 |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 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. |
| 3.2 | Уметь: |
| 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. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | - специализированным терминологическим аппаратом и современным аналитическим инструментарием 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

_____ 2023 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Исследовательская работа

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

| | |
|------------------------|---|
| Закреплена за кафедрой | Сервис |
| Учебный план | z4303014-23-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств" |
| Квалификация | бакалавр |
| Форма обучения | заочная |

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 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Сам. работа | 178,8 | 178,8 | 178,8 | 178,8 |
| Итого | 180 | 180 | 180 | 180 |

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|-----|--|
| 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. |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

| | |
|--------------------|--|
| Цикл (раздел) ООП: | Б2.В.02 |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 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) |
| 2.2 | Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | |
| 2.2.2 | Преддипломная практика |

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

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-5.2: Анализирует методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса

| | |
|---------------|--|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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

| | |
|-----------------|--|
| 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 |

ПК-3.2: Участвует в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса

| | |
|-----------------|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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 |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

| | |
|------------|---|
| 3.1 | Знать: |
| 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 . |
| 3.2 | Уметь: |
| 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 . |
| 3.3 | Владеть: |
| 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

_____ 2023 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Преддипломная практика

аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

| | |
|------------------------|---|
| Закреплена за кафедрой | Сервис |
| Учебный план | z4303014-23-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств" |
| Квалификация | бакалавр |
| Форма обучения | заочная |

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 |

| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ | |
|------------------------------------|---|
| 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. |

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

| 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
|---|--|
| ПК-6.1: Применяет методы развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия | |
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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

| | |
|-----------------|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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

| | |
|-----------------|--|
| Знать: | |
| 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 клиентов |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | частично освоенные навыки разработки стандартов обслуживания клиентов |
| Уровень 2 | освоенные навыки разработки стандартов обслуживания клиентов |
| Уровень 3 | разработки стандартов обслуживания клиентов |

ПК-5.1: Использует методы диагностики для конкретных объектов сервиса

| | |
|-----------------|--|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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

| | |
|-----------------|---|
| Знать: | |
| 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 |
| Уметь: | |
| 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 |
| Владеть: | |
| 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-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-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-1.2: Участвует в выборе материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса

| | |
|-----------------|--|
| Знать: | |
| Уровень 1 | фрагментарные знания видов материальных ресурсов и порядка осуществления сервисного процесса |
| Уровень 2 | общие, но не структурированные знания видов материальных ресурсов и порядка осуществления сервисного процесса |
| Уровень 3 | сформированные знания видов материальных ресурсов и порядка осуществления сервисного процесса |
| Уметь: | |
| Уровень 1 | слабо сформированные умения анализировать организацияпроцесса сервиса и обеспечить процесс материальными ресурсами и оборудованием |
| Уровень 2 | частично освоенные умения анализировать организацияпроцесса сервиса и обеспечить процесс материальными ресурсами и оборудованием |
| Уровень 3 | сформированные умения анализировать организацияпроцесса сервиса и обеспечить процесс материальными ресурсами и оборудованием |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | слабо сформированные навыки материального планирования в процессе осуществления сервисного процесса |
| Уровень 2 | частично освоенные навыки материального планирования в процессе осуществления сервисного процесса |
| Уровень 3 | сформированные навыки материального планирования в процессе осуществления сервисного процесса |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 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; |
| 3.2 | Уметь: |
| 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; |
| 3.3 | Владеть: |
| 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. |