

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   | 4303011-23-1.plx<br>43.03.01 Сервис "Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере" |
| Квалификация   | бакалавр  |
| Форма обучения | очная   |

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   | 4303011-23-1.plx<br>43.03.01 Сервис "Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере" |
| Квалификация   | <b>бакалавр</b>   |
| Форма обучения | <b>очная</b>  |

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 | <b>Сервис</b>  |
| Учебный план           | 4303011-23-1ТИС.plx<br>по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере" |
| Квалификация           | <b>бакалавр</b>  |
| Форма обучения         | <b>очная</b>   |

**Распределение часов дисциплины по курсам**

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

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

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

| <b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>                        |   |
|--|---|
| <b>ОПК-7.1: Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности</b> |   |
| <b>Знать:</b>  |   |
| Уровень 1  | фрагментарные знания требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности                                     |
| Уровень 2  | общие, но не структурированные знания в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности |
| Уровень 3  | сформированные знания в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности                 |
| <b>Уметь:</b>  |   |
| Уровень 1  | слабо сформированные умения в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности           |
| Уровень 2  | частично освоенные умения в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности             |
| Уровень 3  | сформированные умения в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности                 |
| <b>Владеть:</b>  |   |
| Уровень 1  | слабо сформированные навыки в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности           |
| Уровень 2  | частично освоенные навыки в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности             |

|           |   |
|-----------|---|
| Уровень 3 | сформированные навыки в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности |
|-----------|---|

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

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Знать:</b>   |  |
| Уровень 1       | фрагментарные знания положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности                           |
| Уровень 2       | общие, но не структурированные знания положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности          |
| Уровень 3       | сформированные знания положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности                          |
| <b>Уметь:</b>   |  |
| Уровень 1       | слабо сформированные умения в сфере соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности |
| Уровень 2       | частично освоенные умения в сфере соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности   |
| Уровень 3       | сформированные умения в сфере соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности       |
| <b>Владеть:</b> |  |
| Уровень 1       | слабо сформированные навыки в сфере соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности |
| Уровень 2       | частично освоенные навыки в сфере соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности   |
| Уровень 3       | сформированные навыки в сфере соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности       |

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

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

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

|               |   |
|---------------|---|
| <b>Знать:</b> |   |
| Уровень 1     | фрагментарные знания положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг                           |
| Уровень 2     | общие, но не структурированные знания положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг          |
| Уровень 3     | сформированная система знаний положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг                  |
| <b>Уметь:</b> |   |
| Уровень 1     | Реализовывать на практике фрагментарные знания положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг |

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

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

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

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

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

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

|               |  |
|---------------|--|
| <b>Знать:</b> |  |
| Уровень 1     | Основы принятия экономически обоснованных управленческих решений               |
| Уровень 2     | Принципы принятия экономически обоснованных управленческих решений             |
| Уровень 3     | Систему принятия экономически обоснованных управленческих решений              |
| <b>Уметь:</b> |  |
| Уровень 1     | Реализовывать основы принятия экономически обоснованных управленческих решений |

|                 |   |
|-----------------|---|
| Уровень 2       | Реализовывать принципы принятия экономически обоснованных управленческих решений                      |
| Уровень 3       | Реализовывать систему принятия экономически обоснованных управленческих решений                       |
| <b>Владеть:</b> |   |
| Уровень 1       | Навыками, позволяющими реализовать основы 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**

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

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

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

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

|               |  |
|---------------|--|
| <b>Знать:</b> |  |
| Уровень 1     | основы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий   |
| Уровень 2     | принципы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий |
| Уровень 3     | систему организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий  |
| <b>Уметь:</b> |  |

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

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

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

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

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Знать:</b>   |  |
| 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                                     |
| <b>Уметь:</b>   |  |
| 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                       |
| <b>Владеть:</b> |  |
| 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**

|               |   |
|---------------|---|
| <b>Знать:</b> |   |
| 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                       |
| <b>Владеть:</b> |  |
| 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**

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

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

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

**УК-1.1: Критически оценивает надежность исторических источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников**

|               |   |
|---------------|---|
| <b>Знать:</b> |   |
| 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>   |
| <b>Уметь:</b>   |   |
| Уровень 1       | <p>частично сформированные умения 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>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;</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>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> |
| <b>Владеть:</b> |   |
| 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);<br>целеполагания; построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи; приемами диалектического мышления. |
|--|--|

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

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

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

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Знать:</b>   |   |
| Уровень 1       | фрагментарные знания видов информационных технологий и принципов их работы                              |
| Уровень 2       | общие, но не структурированные знания видов информационных технологий и принципов их работы             |
| Уровень 3       | сформированные знания видов информационных технологий и принципов их работы                             |
| <b>Уметь:</b>   |   |
| Уровень 1       | слабо сформированные умения применять знания информационных технологий в профессиональной деятельности  |
| Уровень 2       | частично освоенные умения применять знания информационных технологий в профессиональной деятельности    |
| Уровень 3       | сформированные умения применять знания информационных технологий в профессиональной деятельности        |
| <b>Владеть:</b> |   |
| Уровень 1       | слабо сформированные навыки организовывать сервисный процесс с использованием информационных технологий |
| Уровень 2       | частично освоенные навыки организовывать сервисный процесс с использованием информационных технологий   |
| Уровень 3       | сформированные навыки организовывать сервисный процесс с использованием информационных технологий       |

#### ОПК-8.2: Понимает принципы работы современных информационных технологий.

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

|           |   |
|-----------|---|
| Уровень 1 | слабо сформированные навыки владения информационными технологиями |
| Уровень 2 | частично освоенные навыки владения информационными технологиями   |
| Уровень 3 | сформированные навыки владения информационными технологиями       |

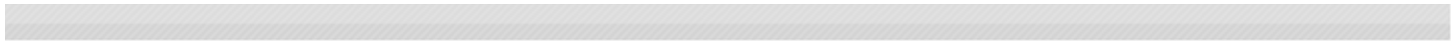
**ОПК-8.3: Реализует принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.**

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

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

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

|       |   |
|-------|---|
| 3.3.1 | <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**  
аннотации рабочих программ дисциплин (модулей)

|                        |  |
|------------------------|--|
| Закреплена за кафедрой | <b>Сервис</b>  |
| Учебный план           | 4303011-23-1ТИС.plx<br>по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере" |
| Квалификация           | <b>бакалавр</b>  |
| Форма обучения         | <b>очная</b>   |

**Распределение часов дисциплины по курсам**

| Курс                                 | 2     |       | Итого |       |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                      | уп    | рп    |       |       |
| Иная контактная работа               | 1,2   | 1,2   | 1,2   | 1,2   |
| В том числе в форме практ.подготовки | 107   | 107   | 107   | 107   |
| Сам. работа                          | 106,8 | 106,8 | 106,8 | 106,8 |
| Итого                                | 108   | 108   | 108   | 108   |

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

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

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

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

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

|               |
|---------------|
| <b>Знать:</b> |
|---------------|



**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

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

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

\_\_\_\_\_ 2023 г.

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**  
**Сервисная практика**  
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

|                        |  |
|------------------------|--|
| Закреплена за кафедрой | <b>Сервис</b>  |
| Учебный план           | 4303011-23-1ТИС.plx<br>по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере" |
| Квалификация           | <b>бакалавр</b>  |
| Форма обучения         | <b>очная</b>   |

**Распределение часов дисциплины по курсам**

| Курс                                 | 3     |       | Итого |       |
|--------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                      | уп    | рп    |       |       |
| Иная контактная работа               | 1,2   | 1,2   | 1,2   | 1,2   |
| В том числе в форме практ.подготовки | 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 |
| <b>2.1</b>         | <b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>   |         |
| 2.1.1              | Системный анализ в сервисе   |         |
| 2.1.2              | Ознакомительная практика   |         |
| 2.1.3              | Сервисная деятельность   |         |
| 2.1.4              | Сервисология   |         |
| <b>2.2</b>         | <b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b> |         |
| 2.2.1              | Проектирование услуг на предприятиях сервиса   |         |

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

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

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

|   |   |
|---|---|
|   | ресурсосберегающих технологий   |
| <b>ПК-2.3: Участвует в организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий</b>  |   |
| <b>Знать:</b>   |   |
| Уровень 1   | фрагментарные знания современных тенденций развития отрасли, рационального использования ресурсов, процесса оказания услуг в заданных условиях  |
| Уровень 2   | общие, но не структурированные знания современных тенденций развития отрасли, рационального использования ресурсов, процесса оказания услуг в заданных условиях   |
| Уровень 3   | сформированные знания современных тенденций развития отрасли, рационального использования ресурсов, процесса оказания услуг в заданных условиях   |
| <b>Уметь:</b>   |   |
| Уровень 1   | слабо сформированные умения формулировать основные требования к готовой продукции и процессу оказания клиентоориентированных услуг  |
| Уровень 2   | частично освоенные умения формулировать основные требования к готовой продукции и процессу оказания клиентоориентированных услуг  |
| Уровень 3   | сформированные умения формулировать основные требования к готовой продукции и процессу оказания клиентоориентированных услуг  |
| <b>Владеть:</b>   |   |
| Уровень 1   | слабо сформированные навыки анализировать и совершенствовать процесс оказания сервисных услуг в зависимости от требований клиентов  |
| Уровень 2   | частично освоенные навыки анализировать и совершенствовать процесс оказания сервисных услуг в зависимости от требований клиентов  |
| Уровень 3   | сформированные навыки анализировать и совершенствовать процесс оказания сервисных услуг в зависимости от требований клиентов  |
| <b>ПК-1.1: Владеет особенностями рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса</b> |   |
| <b>Знать:</b>   |   |
| Уровень 1   | Отдельные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса                                  |
| Уровень 2   | Основные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса                                   |
| Уровень 3   | Особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса  |
| <b>Уметь:</b>   |   |
| Уровень 1   | Использовать отдельные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса                     |
| Уровень 2   | Использовать основные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса                      |
| Уровень 3   | Использовать особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса                               |
| <b>Владеть:</b>   |   |
| Уровень 1   | Навыками, позволяющими учитывать отдельные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса |
| Уровень 2   | Навыками, позволяющими учитывать основные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса  |
| Уровень 3   | Навыками, позволяющими учитывать особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса           |
| <b>ПК-1.2: Участвует в выборе материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса</b>  |   |

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Знать:</b>   |   |
| Уровень 1       | фрагментарные знания выбора материалов и комплектующих при оказании автосервисных услуг   |
| Уровень 2       | общие, но не структурированные знания выбора материалов и комплектующих при оказании автосервисных услуг                              |
| Уровень 3       | сформированные знания выбора материалов и комплектующих при оказании автосервисных услуг  |
| <b>Уметь:</b>   |   |
| Уровень 1       | слабо сформированные умения из имеющего перечня автоэксплуатационных материалов выбирать необходимый для оказания сервисного процесса |
| Уровень 2       | частично освоенные умения из имеющего перечня автоэксплуатационных материалов выбирать необходимый для оказания сервисного процесса   |
| Уровень 3       | сформированные умения из имеющего перечня автоэксплуатационных материалов выбирать необходимый для оказания сервисного процесса       |
| <b>Владеть:</b> |   |
| Уровень 1       | слабо сформированные навыки оказания сервисных услуг автотранспортным предприятием  |
| Уровень 2       | частично освоенные навыки оказания сервисных услуг автотранспортным предприятием  |
| Уровень 3       | сформированные навыки оказания сервисных услуг автотранспортным предприятием  |

### **ПК-1.3: Применяет методы использования типовых технологических процессов**

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Знать:</b>   |   |
| Уровень 1       | фрагментарные знания основ технологического проектирования и организации типовых сервисных процессов                  |
| Уровень 2       | общие, но не структурированные знания основ технологического проектирования и организации типовых сервисных процессов |
| Уровень 3       | сформированные знания основ технологического проектирования и организации типовых сервисных процессов                 |
| <b>Уметь:</b>   |   |
| Уровень 1       | слабо сформированные умения разрабатывать типовые технологические процессы оказания услуги                            |
| Уровень 2       | частично освоенные умения разрабатывать типовые технологические процессы оказания услуги                              |
| Уровень 3       | сформированные умения разрабатывать типовые технологические процессы оказания услуги                                  |
| <b>Владеть:</b> |   |
| Уровень 1       | слабо сформированные навыки реализации разработанных технологических процессов  |
| Уровень 2       | частично освоенные навыки реализации разработанных технологических процессов  |
| Уровень 3       | сформированные навыки реализации разработанных технологических процессов  |

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

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Знать:</b>   |   |
| 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                 |
| <b>Уметь:</b>   |   |
| 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                        |
| <b>Владеть:</b> |   |
| 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**

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



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

4303011-23-1ТИС.plx

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере"

Квалификация

**бакалавр**

Форма обучения

**очная**

#### **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  |
| <b>2.1</b>         | <b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>   |
| 2.1.1              | Профессиональная этика и этикет  |
| 2.1.2              | Социальное предпринимательство   |
| 2.1.3              | Региональная стратегия развития сервиса  |
| 2.1.4              | Ознакомительная практика   |
| 2.1.5              | Введение в профессию   |
| <b>2.2</b>         | <b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b> |
| 2.2.1              | Преддипломная практика   |

### 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**

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Знать:</b>   |   |
| 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                      |
| <b>Уметь:</b>   |   |
| 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                          |
| <b>Владеть:</b> |   |
| 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**

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Знать:</b>   |   |
| 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  |
| <b>Уметь:</b>   |   |
| 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                          |
| <b>Владеть:</b> |   |
| 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**

|               |  |
|---------------|--|
| <b>Знать:</b> |  |
| Уровень 1     | Специфику участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса               |
| Уровень 2     | Условия участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса                 |
| Уровень 3     | Процедуру участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса               |
| <b>Уметь:</b> |  |
| Уровень 1     | Учитывать специфику участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса     |
| Уровень 2     | Реализовывать условия участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса   |
| Уровень 3     | Реализовывать процедуру участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса |

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Владеть:</b> |  |
| Уровень 1       | Частично сформированными навыками участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса |
| Уровень 2       | Сформированными навыками участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса          |
| Уровень 3       | Расширенными навыками участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса             |

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

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Знать:</b>   |  |
| Уровень 1       | Основы формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности                                       |
| Уровень 2       | Порядок формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности                                      |
| Уровень 3       | Процедуру формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности                                    |
| <b>Уметь:</b>   |  |
| Уровень 1       | Реализовывать основы формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности                         |
| Уровень 2       | Реализовывать порядок формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности                        |
| Уровень 3       | Реализовывать процедуру формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности                      |
| <b>Владеть:</b> |  |
| Уровень 1       | Навыками, позволяющими реализовать основы формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности    |
| Уровень 2       | Навыками, позволяющими реализовать порядок формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности   |
| Уровень 3       | Навыками, позволяющими реализовать процедуру формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности |

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

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Знать:</b>   |   |
| Уровень 1       | Основы анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса   |
| Уровень 2       | Процедуру анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса                                      |
| Уровень 3       | Систему анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса  |
| <b>Уметь:</b>   |   |
| Уровень 1       | Реализовывать основы анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса                           |
| Уровень 2       | Реализовывать процедуру анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса                        |
| Уровень 3       | Реализовывать систему анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса                          |
| <b>Владеть:</b> |   |
| Уровень 1       | Навыками, позволяющими реализовывать основы анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса    |
| Уровень 2       | Навыками, позволяющими реализовывать процедуру анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса |
| Уровень 3       | Навыками, позволяющими реализовывать систему анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса   |

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

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

|            |   |
|------------|---|
| 3.2.3      | - осуществлять поиск литературы и другие источники информации, в соответствии с поставленной исследовательской задачей;   |
| 3.2.4      | - разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию;  |
| 3.2.5      | - разрабатывать планы организации и управлять бизнес-процессам - организовывать исследование и анализ экономической информации с выходом на практические результаты, имеющие реальный экономический эффект; |
| 3.2.6      | - использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса;   |
| 3.2.7      | - реализовывать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;  |
| 3.2.8      | - выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса.  |
| <b>3.3</b> | <b>Владеть:</b>   |
| 3.3.1      | - специализированным терминологическим аппаратом и современным 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 | <b>Сервис</b>  |
| Учебный план           | 4303011-23-1ТИС.plx<br>по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере" |
| Квалификация           | <b>бакалавр</b>  |
| Форма обучения         | <b>очная</b>   |

**Распределение часов дисциплины по курсам**

| Курс                                 | 4      |        | Итого  |        |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
|                                      | уп     | рп     |        |        |
| Иная контактная работа               | 1,87   | 1,87   | 1,87   | 1,87   |
| В том числе в форме практ.подготовки | 179    | 179    | 179    | 179    |
| Сам. работа                          | 178,13 | 178,13 | 178,13 | 178,13 |
| Итого                                | 180    | 180    | 180    | 180    |

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

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****ПК-5.1: Использует методы диагностики для конкретных объектов сервиса**

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

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

|               |  |
|---------------|--|
| <b>Знать:</b> |  |
| Уровень 1     | основы анализа методов устранения выявленных неисправностей объектов сервиса               |
| Уровень 2     | процедуру анализа методов устранения выявленных неисправностей объектов сервиса            |
| Уровень 3     | систему анализа методов устранения выявленных неисправностей объектов сервиса              |
| <b>Уметь:</b> |  |
| Уровень 1     | реализовывать основы анализа методов устранения выявленных неисправностей объектов сервиса |



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

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

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

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

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Знать:</b>   |   |
| Уровень 1       | основы участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса                             |
| Уровень 2       | процедуру участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса                          |
| Уровень 3       | систему участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса                            |
| <b>Уметь:</b>   |   |
| Уровень 1       | Реализовывать основы участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса               |
| Уровень 2       | Реализовывать процедуру участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса            |
| Уровень 3       | Реализовывать систему участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса              |
| <b>Владеть:</b> |   |
| Уровень 1       | Навыками, позволяющими реализовать участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса |
| Уровень 2       | Навыками, позволяющими реализовать участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса |
| Уровень 3       | Навыками, позволяющими реализовать участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса |

### В результате освоения дисциплины обучающийся должен

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

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

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

\_\_\_\_\_ 2023 г.

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**  
**Преддипломная практика**  
аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

|                        |  |
|------------------------|--|
| Закреплена за кафедрой | <b>Сервис</b>  |
| Учебный план           | 4303011-23-1ТИС.plx<br>по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис в жилищной и коммунально-бытовой сфере" |
| Квалификация           | <b>бакалавр</b>  |
| Форма обучения         | <b>очная</b>   |

**Распределение часов дисциплины по курсам**

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

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

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

| <b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>   |  |
|---|--|
| <b>ПК-6.1: Применяет методы развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия</b> |  |
| <b>Знать:</b>   |  |
| Уровень 1   | фрагментарные знания методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия                 |
| Уровень 2   | бщие, но не структурированные знания методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия |
| Уровень 3   | сформированные знания методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия                |
| <b>Уметь:</b>   |  |
| Уровень 1   | частично освоенные умения применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия |
| Уровень 2   | освоенные умения применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия          |
| Уровень 3   | освоенная система умения применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия  |
| <b>Владеть:</b>   |  |
| Уровень 1   | частично освоенные навыки применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия |

|           |   |
|-----------|---|
| Уровень 2 | освоенные навыки применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия |
| Уровень 3 | системой применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия         |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Знать:</b>   |  |
| 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  |
| <b>Уметь:</b>   |  |
| 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                          |
| <b>Владеть:</b> |  |
| 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**

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Знать:</b>   |   |
| 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                                       |
| <b>Уметь:</b>   |   |
| 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                            |
| <b>Владеть:</b> |   |
| 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**

|               |   |
|---------------|---|
| <b>Знать:</b> |   |
| 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                                 |
| <b>Уметь:</b>   |   |
| 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       |
| <b>Владеть:</b> |   |
| 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-1.1: Владеет особенностями рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса**

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Знать:</b>   |  |
| Уровень 1       | основы 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       | принципы особенностей 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       | систему особенностей рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса  |
| <b>Уметь:</b>   |  |
| Уровень 1       | реализовывать основы 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       | реализовывать принципы 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       | реализовывать систему особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса                           |
| <b>Владеть:</b> |  |
| Уровень 1       | навыками , позволяющими реализовывать основы особенностей 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 реализовывать принципы особенностей 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 реализовывать систему особенностей 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  |

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

|            |   |
|------------|---|
| <b>3.1</b> | <b>Знать:</b>   |
| 3.1.1      | – основные результаты новейших исследований в парадигме сервисного аспекта современной экономики;         |
| 3.1.2      | – современные инструменты исследований в сервистике;  |
| 3.1.3      | – современные методы и инструменты качественного и количественного анализа в сервисном секторе экономики; |
| 3.1.4      | – основные методы и модели тактического и стратегического управления в организациях сферы обслуживания;   |
| 3.1.5      | – особенности технологий принятия управленческих решений в организациях сферы обслуживания;               |
| 3.1.6      | – формы организации производственной деятельности в организациях сферы обслуживания;                      |

|            |  |
|------------|--|
| 3.1.7      | – принципы и методы организации научных и практико-ориентированных исследований в различных предметных областях в организациях сферы обслуживания;   |
| <b>3.2</b> | <b>Уметь:</b>  |
| 3.2.1      | – выявлять перспективные направления применительно научных и практико-ориентированных исследований в различных предметных областях в организациях сферы обслуживания, обосновывать актуальность, теоретическую практическую значимость |
| 3.2.2      | исследуемой проблемы, формулировать сервисные гипотезы,  |
| 3.2.3      | – проводить эмпирические прикладные исследования;  |
| 3.2.4      | – обрабатывать эмпирические экспериментальные данные;  |
| 3.2.5      | – самостоятельно планировать и проводить научные исследования,   |
| 3.2.6      | требующие широкого образования в области сервисной деятельности;   |
| 3.2.7      | – формулировать задачи, возникающие в ходе научно-исследовательской деятельности в области сервисной деятельности;   |
| 3.2.8      | – выбирать необходимые методы решения исходя из задач конкретного исследования в области сервисной деятельности;   |
| 3.2.9      | – анализировать и интерпретировать полученные результаты в области сервисной деятельности;   |
| 3.2.10     | – проводить библиографическую работу с привлечением современных информационных технологий в области сервисной деятельности;  |
| 3.2.11     | – представлять итоги проделанной работы, полученные в результате прохождения практики, в виде рефератов (обзор литературы), статей, оформленных в соответствии с имеющимися требованиями, с привлечением                               |
| 3.2.12     | современных средств редактирования и печати в области сервисной деятельности;  |
| <b>3.3</b> | <b>Владеть:</b>  |
| 3.3.1      | – методологией и методикой проведения научных исследований в области сервисной деятельности;   |
| 3.3.2      | – навыками самостоятельной научной и исследовательской работы в области сервисной деятельности;  |
| 3.3.3      | – современными технологиями научных исследований в области сервисной деятельности;   |
| 3.3.4      | – информационными технологиями анализа данных научных исследований в области сервисной деятельности;   |
| 3.3.5      | – методами презентации научных результатов на научных семинарах и конференциях с привлечением современных технических средств в области сервисной деятельности.  |