

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



## Рабочие программы практик

Учебный план	z4303012-22-1.plx 43.03.01 Сервис "Сервис на предприятиях питания"
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	заочная

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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

## Рабочие программы практик

Учебный план	z4303012-22-1.plx 43.03.01 Сервис "Сервис на предприятиях питания"
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	заочная

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

\_\_\_\_\_ 2022 г.

**УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА**  
**Ознакомительная практика**  
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Сервис</b>	
Учебный план	z4303012-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис на предприятиях питания"	
Квалификация	<b>бакалавр</b>	
Форма обучения	<b>заочная</b>	
Общая трудоемкость	<b>3 ЗЕТ</b>	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 1
в том числе:		
аудиторные занятия	0	
самостоятельная работа	106,8	

**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

Программу составил(и):

*Старший преподаватель, А.В. Ториков* \_\_\_\_\_

Рецензент(ы):

*Зам.директора ООО Ориент» , Г.Д. Попова* \_\_\_\_\_

*Директор ООО «МС-К» , О.В.Сорокина* \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

**Ознакомительная практика**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис на предприятиях питания"

утвержденного учёным советом вуза от 19.04.2022 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Сервис**

Протокол от 25.04.2022 № 8

Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2022 г.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	Цель ознакомительной практики (далее учебная практика) — формирование первичных профессиональных умений и навыков, первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, т.е. обеспечение связи между научно-теоретической и
1.2	практической подготовкой обучающихся и получения ими первоначального опыта практической деятельности, создании условий
1.3	для формирования практических компетенций.
1.4	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.

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

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

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****ОПК-8.1: Знает сущность понятия принципов работы современных информационных технологий.****Знать:**

Уровень 1	фрагментарные знания видов информационных технологий и принципов их работы
Уровень 2	общие, но не структурированные знания видов информационных технологий и принципов их работы
Уровень 3	сформированные знания видов информационных технологий и принципов их работы

**Уметь:**

Уровень 1	слабо сформированные умения применять знания информационных технологий в профессиональной деятельности
Уровень 2	частично освоенные умения применять знания информационных технологий в профессиональной деятельности
Уровень 3	сформированные умения применять знания информационных технологий в профессиональной деятельности

**Владеть:**

Уровень 1	слабо сформированные навыки организовывать сервисный процесс с использованием информационных технологий
Уровень 2	частично освоенные навыки организовывать сервисный процесс с использованием информационных технологий
Уровень 3	сформированные навыки организовывать сервисный процесс с использованием информационных технологий

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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





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

**ОПК-2.3: Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности**

**Знать:**

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

**Уметь:**

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

**Владеть:**

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

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

**Знать:**

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

**Уметь:**

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

**Владеть:**

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

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

**Знать:**

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

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

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

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

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

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

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

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

	интернет технологий
Уровень 2	принципы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 3	систему организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий

**Уметь:**

Уровень 1	Реализовывать основы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 2	Реализовывать принципы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 3	Реализовывать систему организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий

**Владеть:**

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий

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

Уровень 1	основы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 2	принципы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 3	систему формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг

**Уметь:**

Уровень 1	Реализовывать основы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 2	Реализовывать принципы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 3	Реализовывать систему формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг

**Владеть:**

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг

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

Уровень 1	Процедуру определения производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 2	Процедуру определения, анализа производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 3	Процедуру определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятий сервиса

**Уметь:**

Уровень 1	Реализовывать процедуру определения производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру определения, анализа производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 3	Реализовывать процедуру определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятий сервиса

**Владеть:**

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру определения производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру определения, анализа производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятий сервиса

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

--	--

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

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

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

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	<b>Раздел 1. Раздел 1. 1.Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями</b>						
1.1	Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики) /Ср/	1	2	УК-3.1 УК-2.1 УК-1.1 УК-1.4 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	2	

1.2	Инструктаж по технике безопасности /Ср/	1	4	УК-3.1 УК-2.1 УК-1.1 УК-1.4 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	4	
1.3	Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики /Ср/	1	2	УК-3.1 УК-2.1 УК-1.1 УК-1.4 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	2	
	<b>Раздел 2. Подготовка отчета по результату прохождения практики</b>						

2.1	Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета) /Ср/	1	20	УК-3.1 УК-2.1 УК-1.1 УК-1.4 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	20	
2.2	Особенности осуществления технологических процессов в сфере сервисной деятельности /Ср/	1	30	УК-3.1 УК-2.1 УК-1.1 УК-1.4 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	30	

2.3	Разработка рекомендаций по совершенствованию и внедрению технологических процессов предоставления сервисных услуг /Ср/	1	20	УК-3.1 УК-2.1 УК-1.1 УК-1.4 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	0	
2.4	Методические аспекты оценки эффективности технологических процессов предоставления услуг /Ср/	1	20,8	УК-3.1 УК-2.1 УК-1.1 УК-1.4 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	40	

2.5	Заключение. Оформление зачета /Ср/	1	8	УК-3.1 УК-2.1 УК-1.1 УК-1.4 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	8	
2.6	Подведение итогов практики. Защита отчетов /ИКР/	1	1,2	УК-3.1 УК-2.1 УК-1.1 УК-1.4 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	1	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к защите:

1. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
2. Сервисная деятельность и потребности человека.
3. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития.
4. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность.
5. Виды сервисной деятельности.
6. Информационный сервис и Интернет-экономика.
7. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.
8. Проблемы переходного периода от индустриального к информационному обществу.
9. Особенности психологии управления в сервисной деятельности.
10. Проблемы развития сферы услуг: теория и практика.

11. Координация деятельности подразделений сервисного предприятия сервиса.
12. Стандартизация различных видов услуг.
13. Международная стандартизация услуг.
14. Разработка стандартов обслуживания.
15. Расширение присутствия на освоенных рынках.
16. Стратегия развития услуг на предприятиях сервиса.
17. Стратегия развития новых рынков в сфере услуг
18. Стратегия диверсификации в сфере сервиса
19. Сегментационная стратегия в сфере сервиса
20. Стратегия фокусировки на издержках в сфере сервиса
21. Методы оценки эффективности сервисной стратегии.
22. Лояльность потребителей как показатель успешной стратегии сервисного предприятия.

#### 5.2. Темы письменных работ

Не предусмотрено

#### 5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

#### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

### 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 6.1. Рекомендуемая литература

##### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	ДГТУ, Каф. "СТиИГ"; сост. Т.Г. Зайнуллина	Сервисная логистика: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/se-rvisnaya-logistika-metod-ukazaniya">https://ntb.donstu.ru/content/se-rvisnaya-logistika-metod-ukazaniya</a>
Л1.2	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/75199.html">http://www.iprbookshop.ru/75199.html</a>
Л1.3	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	<a href="http://znanium.com/catalog/document?id=335952">http://znanium.com/catalog/document?id=335952</a>

##### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Велединский В.Г.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Кнорус, 2013	
Л2.2	Романович Ж.А.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Дашков и К, 2015	

##### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-teley-po-organizacii-i-planirovaniyu">https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-teley-po-organizacii-i-planirovaniyu</a>

#### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Руденко Л. Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018			
----	---	--	--	--

Э2	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>	
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>	
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. Ставропольский край // Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>

#### **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран PROJEKTA; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)
7.8	

#### **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические указания содержат сведения о порядке организации практики в ВУЗе, разъясняют процесс прохождения обучающимися практики, рекомендации по подготовке, оформлению и защите отчета по практике, а также критерии оценивания защиты отчета по практике. Методические указания представлены в локальной сети института



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

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

\_\_\_\_\_ 2022 г.

**УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА**  
**Исследовательская практика**  
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Сервис</b>	
Учебный план	z4303012-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис на предприятиях питания"	
Квалификация	<b>бакалавр</b>	
Форма обучения	<b>заочная</b>	
Общая трудоемкость	<b>3 ЗЕТ</b>	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 2
в том числе:		
аудиторные занятия	0	
самостоятельная работа	106,8	

**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

Программу составил(и):

к.э.н., Доцент, И. П. Макеенко \_\_\_\_\_

Рецензент(ы):

Зам.директора ООО Ориент» , Г.Д. Попова \_\_\_\_\_

Директор ООО «МС-К» , О.В.Сорокина \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

**Исследовательская практика**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис на предприятиях питания"

утвержденного учёным советом вуза от 19.04.2022 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Сервис**

Протокол от 25.04.2022 № 8

Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2022 г.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

**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)**

**УК-6.1: Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей**

**Знать:**

Уровень 1	Основы использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
Уровень 2	Процедуру использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
Уровень 3	Систему использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей

**Уметь:**

Уровень 1	Реализовывать основы использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
Уровень 2	Реализовывать процедуру использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
Уровень 3	Реализовывать систему использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей

**Владеть:**

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовывать основы использования инструментов и методов управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру использования инструментов и методов управления

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

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

**Знать:**

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

**Уметь:**

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

**Владеть:**

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

**ПК-5.1: Использует организационно- управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания**

**Знать:**

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

**Уметь:**

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

**Владеть:**

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

**ПК-5.3: Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг**

**Знать:**

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

**Уметь:**

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

**Владеть:**

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

Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему применения методики экспертизы объектов сервиса
-----------	--

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

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

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	<b>Раздел 1.</b>						
1.1	Получение первичной практической информации о целях, задачах и организации научной деятельности кафедры, института /Ср/	2	13	ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	13	
1.2	Углубленное изучение методов научного исследования, соответствующих профилю избранной темы (курсовой работы (проекта), выпускной квалификационной работы и др.), технологий их применения, способов сбора, обработки и интерпретации научной информации и др. /Ср/	2	14,8	ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	14	
1.3	Участие в научно-исследовательской работе кафедры, института, предприятий питания и др. /Ср/	2	51	ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	51	

1.4	Оформление результатов исследования (подготовка публикации, доклада, выступления на конференции и др.) /Ср/	2	28	ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	28	
1.5	Подготовка отчета /ИКР/	2	1,2	УК-6.1 УК-8.4 ПК-5.1 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2	1	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Содержание теоретической и практической частей научно-исследовательской работы определяется в зависимости от ее темы. В случаях, когда избранная студентом тема научно-исследовательской работы имеет теоретический характер, анализ практики не является обязательным.

Содержание научно-исследовательской работы должно соответствовать следующим основным требованиям:

- самостоятельность исследования;
- наличие анализа специальной литературы, нормативных документов по теме исследования;
- связь предмета исследования с актуальными проблемами современной науки, практической сервисной деятельностью предприятий;
- наличие в научно-исследовательской работе собственных обоснованных суждений автора;
- логичность изложения содержания научно-исследовательской работы, убедительность представленного в научно-исследовательской работе материала, аргументированность выводов и предложений;
- научно-практическая значимость научно-исследовательской работы.

### 5.2. Темы письменных работ

Индивидуальные темы НИР

- 1 Виды информационных технологий.
- 2 Проблемы использования информационных технологий в сервисе.
- 3 Правила составления опросов для размещения в электронной среде.
- 4 Эмпирический и теоретический уровни научного исследования.
- 5 Классификация методов научных исследований.
- 6 Методы эмпирического исследования: наблюдение, описание, измерения, эксперимент.
- 7 Методы теоретического исследования: идеализация, гипотико-дедуктивный метод. Методология: теоретический и практический подходы.
- 8 Методы доказательства и аргументации.
- 9 Системный подход в научных исследованиях.
- 10 Творчество и эвристика в научном познании.
- 11 Признаки и методы описания проблемной ситуации, обоснование актуальности исследования.
- 12 Установление объекта, предмета, цели и задач исследования.
- 13 Принципы выбора методов исследования, критерии оценки методов.
- 14 Структура программы исследования.
- 15 Правила формулирования промежуточных и итоговых выводов в исследовании.
- 16 Принципы формирования источниковой базы исследования, оценка достоверности и актуальности источника.
- 17 Документальные источники информации.
- 18 Электронные формы информационных ресурсов, российские и международные электронные библиотеки.
- 19 Правила работы с печатными и электронными источниками.
- 20 Правила цитирования, российские и международные индексы научного цитирования.

### 5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по практике прилагается

### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Итоговая работа по окончании НИР( публикация, доклад, тезисы выступления на конференции и др.)

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Слесаренко Н. А., Борхунова Е. Н., Борунова С. М., Кузнецов С. В., Абрамов П. Н., Широкова Е. О.	Методология научного исследования	, 2018	<a href="https://e.lanbook.com/book/103146">https://e.lanbook.com/book/103146</a>
Л1.2	Пещеров, Г. И., Слоботчиков, О. Н.	Методология научного исследования: учебное пособие	Москва: Институт мировых цивилизаций, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/77633.html">http://www.iprbookshop.ru/77633.html</a>
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Хожемпо, В. В., Тарасов, К. С., Пухлянко, М. Е.	Азбука научно-исследовательской работы студента: учебное пособие	Москва: Российский университет дружбы народов, 2010	<a href="http://www.iprbookshop.ru/11552.html">http://www.iprbookshop.ru/11552.html</a>
Л2.2	Исакова, А. И.	Учебно-исследовательская работа: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72208.html">http://www.iprbookshop.ru/72208.html</a>
Л2.3	Родионова Д. Д., Сергеева Е. Ф.	Основы научно-исследовательской работы (студентов): учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2010	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=227895">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=227895</a>
<b>6.1.3. Методические разработки</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес



	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	ДГТУ, Каф. СТиИГ"; сост. Л.А. Минасян	Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Методы научных исследований» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис (квалификация бакалавр)	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-rekomendacii-dlya-samostoyatelnoy-raboty-studentov-po-discipline-metody-nauchnyh-issledovaniy-dlya-obuchayushchixsya-po-napravleniyu-podgotovki-43.03.01-servis-profil-socialno-kulturnyy-servis-kvalifikaciya-bakalavr">https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-rekomendacii-dlya-samostoyatelnoy-raboty-studentov-po-discipline-metody-nauchnyh-issledovaniy-dlya-obuchayushchixsya-po-napravleniyu-podgotovki-43.03.01-servis-profil-socialno-kulturnyy-servis-kvalifikaciya-bakalavr</a>
ЛЗ.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu-razlichnykh-vidov-zanyatiy-i-samostoyatelnoy-raboty-obuchayushchixsya-v-donskom-gosudarstvennom-tehnicheskoy-universitete-metod-ukazaniya">https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu</a>

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Хожемпо, В. В. Азбука научно-исследовательской работы студента [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. В. Хожемпо, К. С. Тарасов, М. Е. Пухлякко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский университет дружбы народов, 2010. — 108 с.
Э2	Исакова, А. И. Учебно-исследовательская работа [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. И. Исакова. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 117 с.
Э3	Родионова, Д.Д. Основы научно-исследовательской работы (студентов) : учебное пособие / Д.Д. Родионова, Е.Ф. Сергеева. - Кемерово : КемГУКИ, 2010. - 181 с.

#### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
---------	---

#### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
---------	---

### 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран ПРОЕКТА; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

#### **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические указания содержат сведения о порядке организации практики в ВУЗе, разъясняют процесс прохождения обучающимися практики, рекомендации по подготовке, оформлению и защите отчета по практике, а также критерии оценивания защиты отчета по практике. Методические указания представлены в локальной сети института

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

\_\_\_\_\_ 2022 г.

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**  
**Сервисная практика**  
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Сервис</b>	
Учебный план	z4303012-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис на предприятиях питания"	
Квалификация	<b>бакалавр</b>	
Форма обучения	<b>заочная</b>	
Общая трудоемкость	<b>4 ЗЕТ</b>	
Часов по учебному плану	144	Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 3
в том числе:		
аудиторные занятия	0	
самостоятельная работа	142,47	

**Распределение часов дисциплины по курсам**

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

Программу составил(и):

д.э.н., Профессор, Н.В.Лазарева \_\_\_\_\_

Рецензент(ы):

Зам.директора ООО Ориент» , Г.Д. Попова \_\_\_\_\_

Директор ООО «МС-К», О.В.Сорокина \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

**Сервисная практика**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис на предприятиях питания"

утвержденного учёным советом вуза от 19.04.2022 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Сервис**

Протокол от 25.04.2022 № 8

Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2022 г.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_ \_\_\_\_\_ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_ \_\_\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_ \_\_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_ \_\_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_ \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

**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	Ознакомительная практика	
2.1.2	Сервисная деятельность	
2.1.3	Сервисология	
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
2.2.1	Проектирование услуг на предприятиях сервиса	

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

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

**Знать:**

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

**Уметь:**

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

**Владеть:**

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

<b>ПК-1.1: Применяет клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности</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 разработке системы клиентских отношений</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания выбора материалов и комплектующих при оказании автосервисных услуг
Уровень 2	общие, но не структурированные знания выбора материалов и комплектующих при оказании автосервисных услуг
Уровень 3	сформированные знания выбора материалов и комплектующих при оказании автосервисных услуг
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные умения из имеющего перечня автоэксплуатационных материалов выбирать необходимый для оказания сервисного процесса
Уровень 2	частично освоенные умения из имеющего перечня автоэксплуатационных материалов выбирать необходимый для оказания сервисного процесса
Уровень 3	сформированные умения из имеющего перечня автоэксплуатационных материалов выбирать необходимый для оказания сервисного процесса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные навыки оказания сервисных услуг автотранспортным предприятием
Уровень 2	частично освоенные навыки оказания сервисных услуг автотранспортным предприятием
Уровень 3	сформированные навыки оказания сервисных услуг автотранспортным предприятием

<b>ПК-1.3: Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания основ технологического проектирования и организации типовых сервисных процессов
Уровень 2	общие, но не структурированные знания основ технологического проектирования и организации типовых сервисных процессов
Уровень 3	сформированные знания основ технологического проектирования и организации типовых сервисных процессов

<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные умения разрабатывать типовые технологические процессы оказания услуги
Уровень 2	частично освоенные умения разрабатывать типовые технологические процессы оказания услуги
Уровень 3	сформированные умения разрабатывать типовые технологические процессы оказания услуги
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные навыки реализации разработанных технологических процессов
Уровень 2	частично освоенные навыки реализации разработанных технологических процессов
Уровень 3	сформированные навыки реализации разработанных технологических процессов

**ПК-2.3: Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия**

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

**ПК-5.1: Использует организационно- управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания**

<b>Знать:</b>	
<b>Уметь:</b>	
<b>Владеть:</b>	

**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; 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.

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	<b>Раздел 1. Раздел 1. Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями</b>						
1.1	Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики) /Ср/	3	2	УК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	2	
1.2	Инструктаж по технике безопасности /Ср/	3	4	ПК-1.1 УК-6.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	4	
1.3	Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики /Ср/	3	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	2	
	<b>Раздел 2. Подготовка отчета по результатам прохождения практики</b>						
2.1	Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета) /Ср/	3	12	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	12	
2.2	Особенности осуществления технологических процессов в сфере сервисной деятельности /Ср/	3	30	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	30	
2.3	Разработка рекомендаций по совершенствованию и внедрению технологических процессов предоставления сервисных услуг /Ср/	3	44	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	44	

2.4	Методические аспекты оценки эффективности технологических процессов предоставления услуг /Ср/	3	40,47	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	40	
2.5	Заключение. Оформление зачета /Ср/	3	8	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	8	
2.6	Подведение итогов практики. Защита отчетов /ИКР/	3	1,53	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	1	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к защите:

1. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
2. Сервисная деятельность и потребности человека.
3. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития.
4. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность.
5. Виды сервисной деятельности.
6. Информационный сервис и Интернет-экономика.
7. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.
8. Проблемы переходного периода от индустриального к информационному обществу.
9. Особенности психологии управления в сервисной деятельности.
10. Проблемы развития сферы услуг: теория и практика.

### 5.2. Темы письменных работ

Не предусмотрено

### 5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	ДГТУ, Каф. "СТИИГ"; сост. Т.Г. Зайнуллина	Сервисная логистика: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/servisnaya-logistika-metod-ukazaniya">https://ntb.donstu.ru/content/servisnaya-logistika-metod-ukazaniya</a>
Л1.2	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/75199.html">http://www.iprbookshop.ru/75199.html</a>
Л1.3	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	<a href="http://znanium.com/catalog/document?id=335952">http://znanium.com/catalog/document?id=335952</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Велединский В.Г.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Кнорус, 2013	
Л2.2	Романович Ж.А.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Дашков и К, 2015	

#### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu">https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu</a>

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Руденко Л. Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018			
Э2	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017			

### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
---------	---	--	--	--

### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. Ставропольский край // Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>			
---------	--	--	--	--

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208			
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации			
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран ПРОЕКТА; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)			
7.4	В-202			
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций			
7.6	(специализированная мебель;			
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)			
7.8				

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания содержат сведения о порядке организации практики в ВУЗе, разъясняют процесс прохождения обучающимися практики, рекомендации по подготовке, оформлению и защите отчета по практике, а также критерии оценивания защиты отчета по практике. Методические указания представлены в локальной сети института

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

\_\_\_\_\_ 2022 г.

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**  
**Организационно-управленческая практика**  
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Сервис</b>	
Учебный план	z4303012-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис на предприятиях питания"	
Квалификация	<b>бакалавр</b>	
Форма обучения	<b>заочная</b>	
Общая трудоемкость	<b>3 ЗЕТ</b>	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 3
в том числе:		
аудиторные занятия	0	
самостоятельная работа	106,8	

**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

Программу составил(и):

*Старший преподаватель, А. В. Ториков* \_\_\_\_\_

Рецензент(ы):

*Зам.директора ООО Ориент», Г.Д. Попова* \_\_\_\_\_

*Директор ООО «МС-К» , О.В.Сорокина* \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

**Организационно-управленческая практика**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис на предприятиях питания"  
утвержденного учёным советом вуза от 19.04.2022 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Сервис**

Протокол от 25.04.2022 № 8

Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2022 г.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

**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	- навыками осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса;
1.11	- способности организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности.
1.12	- сбор практического материала для написания экспериментальной выпускной квалификационной работы.

**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-2.1: Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение**

**Знать:**

Уровень 1	Основы формирования цели и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организации их выполнения
Уровень 2	Порядок формирования цели и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организации их выполнения
Уровень 3	Процедуру формирования цели и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организации их выполнения

**Уметь:**

Уровень 1	Реализовывать основы формирования цели и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организации их выполнения
Уровень 2	Реализовывать порядок формирования цели и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организации их выполнения
Уровень 3	Реализовывать процедуру формирования цели и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организации их выполнения

<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы формирования цели и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организации их выполнения
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать порядок формирования цели и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организации их выполнения
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать процедуру формирования цели и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организации их выполнения

**ПК-2.2: Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Основы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
Уровень 2	Процедуру выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
Уровень 3	Систему выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
Уровень 2	Реализовывать процедуру выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
Уровень 3	Реализовывать систему выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовывать основы выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовывать систему выбора организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

**ПК-3.1: Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Элементы теоретических знаний и практических приемов управления проектами
Уровень 2	Основные сочетания теоретических знаний и практических приемов управления проектами
Уровень 3	Систему теоретических знаний и практических приемов управления проектами
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать элементы теоретических знаний и практических приемов управления проектами
Уровень 2	Реализовывать основные сочетания теоретических знаний и практических приемов управления проектами
Уровень 3	Реализовывать систему теоретических знаний и практических приемов управления проектами
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Элементами теоретических знаний и практических приемов управления проектами
Уровень 2	Основными сочетаниями теоретических знаний и практических приемов управления проектами
Уровень 3	Системой теоретических знаний и практических приемов управления проектами

**ПК-3.3: Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Основы участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
Уровень 2	Порядок участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
Уровень 3	Процедуру участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать основы участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
Уровень 2	Реализовывать порядок участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами



	предприятия сервиса
Уровень 3	Реализовывать процедуру участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовывать основы участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать порядок участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру участия в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса

#### **ПК-6.2: Планирует и организует текущую деятельность служб и отделов предприятий питания**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Элементы планирования и организации текущей деятельности служб и отделов предприятий сервиса
Уровень 2	Процедуру планирования и организации текущей деятельности служб и отделов предприятий сервиса
Уровень 3	Систему планирования и организации текущей деятельности служб и отделов предприятий сервиса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Внедрять элементы планирования и организации текущей деятельности служб и отделов предприятий сервиса
Уровень 2	Внедрять процедуру планирования и организации текущей деятельности служб и отделов предприятий сервиса
Уровень 3	Внедрять систему планирования и организации текущей деятельности служб и отделов предприятий сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими внедрять элементы планирования и организации текущей деятельности служб и отделов предприятий сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими внедрять процедуру планирования и организации текущей деятельности служб и отделов предприятий сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими внедрять систему планирования и организации текущей деятельности служб и отделов предприятий сервиса

#### **ПК-6.3: Осуществляет координацию и контроль эффективности предприятий питания**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Элементы координации и контроля эффективности предприятий сервиса
Уровень 2	Процедуру координации и контроля эффективности предприятий сервиса
Уровень 3	Систему координации и контроля эффективности предприятий сервиса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Реализовывать элементы координации и контроля эффективности предприятий сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру координации и контроля эффективности предприятий сервиса
Уровень 3	Реализовывать систему координации и контроля эффективности предприятий сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовывать элементы координации и контроля эффективности предприятий сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру координации и контроля эффективности предприятий сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовывать систему координации и контроля эффективности предприятий сервиса

#### **ПК-6.4: Использует наставничество, делегирование, и другие формы развития руководящего состава предприятия питания**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Основы использования наставничества, делегирования, и другие формы развития руководящего состава предприятия сервиса
Уровень 2	Процедуру использования наставничества, делегирования, и другие формы развития руководящего состава предприятия сервиса
Уровень 3	Систему использования наставничества, делегирования, и другие формы развития руководящего состава предприятия сервиса
<b>Уметь:</b>	

Уровень 1	Реализовывать основы использования наставничества, делегирования, и другие формы развития руководящего состава предприятия сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру использования наставничества, делегирования, и другие формы развития руководящего состава предприятия сервиса
Уровень 3	Реализовывать систему использования наставничества, делегирования, и другие формы развития руководящего состава предприятия сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Навыками использования основы наставничества, делегирования, и другие формы развития руководящего состава предприятия сервиса
Уровень 2	Навыками использования процедуры наставничества, делегирования, и другие формы развития руководящего состава предприятия сервиса
Уровень 3	Навыками использования системы наставничества, делегирования, и другие формы развития руководящего состава предприятия 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 управлять материальными ресурсами и персоналом предприятия сервиса;
3.1.4	- особенности осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса;
3.1.5	- как организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности.
<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	- управлять материальными ресурсами и персоналом предприятия сервиса;
3.2.7	- осуществлять деятельность по управлению проектами в сфере сервиса;
3.2.8	- организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности.
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	- специализированным терминологическим аппаратом и современным аналитически 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	- навыки анализа внутренней и внешней среды, а также оценки риска;
3.3.6	- способностью управлять материальными ресурсами и персоналом предприятия сервиса;
3.3.7	- навыками осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса;
3.3.8	- навыками организации работы исполнителей, принятия решения об организации сервисной деятельности.

**4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	<b>Раздел 1. Раздел 1. 1.Подготовительный этап, проводимый для магистранта преподавателями</b>						
1.1	Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики) /Ср/	3	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	2	

1.2	Инструктаж по технике безопасности /Ср/	3	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	4	
1.3	Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики /Ср/	3	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-6.2 ПК-6.3 ПК-6.4	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	2	
<b>Раздел 2. Раздел 2. Подготовка отчета по результатам прохождения практики</b>							
2.1	Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета) /Ср/	3	26	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	26	
2.2	Особенности руководства и организации командной работы сервисного предприятия /Ср/	3	26	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	26	
2.3	Особенности организации проектной деятельности в сфере сервиса /Ср/	3	26	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	26	
2.4	Систематизация информационного материала. Формулировка заключения. Оформление отчета /Ср/	3	20,8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	20	
2.5	Подведение итогов практики. Защита отчетов /ИКР/	3	1,2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.1 ПК-3.3 ПК-6.2 ПК-6.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	1	

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы (критерии) для оценки качества освоения результатов обучения:

Организационно – управленческая форма деятельности предприятия.

Организация «контактной зоны» предприятия как сфера реализации сервисной деятельности.

Организация сервисной деятельности.

Анализ организации системы сервиса, применяемой на предприятии.

Организация и эксплуатационные параметры действия систем сервиса.

Организация экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса на предприятии.

Виды, классификации, основные характеристики объектов и систем сервиса, применяемых на предприятии.

Организация проведения экспертизы и диагностики предприятия.

Организация контроля качества, исходного сырья и материалов для оказания услуг и работ.

Организация технологических процессов систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя.

Технология оказания сервисных услуг на предприятии.

Формирования услуг и используемые технические средства.

Анализ производственно – технологической базы предприятия.

Структура и содержание деятельности экономических служб.

Система цен на выпускаемую продукцию, выполняемые работы, оказываемые услуги.

Кадровый потенциал предприятия.

Система организации службы маркетинга.

Маркетинговая среда предприятия.

Маркетинговая информационная системы.

Политика формирования и стимулирования сбыта, коммуникационная политика.

Продвижение и сбыт.

Политика предприятия в области рекламы и ее эффективность.

Дать характеристику деятельности предприятия

Дать характеристику организационной структуры предприятия

Дать характеристику комплексу основных и дополнительных услуг, предлагаемых предприятием

Дать характеристику финансовых отношений организации (предприятия) с бюджетом

Провести анализ конкурентного окружения организации

Провести анализ системы управления персоналом

Дать оценку эффективности управленческой деятельности Дать характеристику форм и содержания финансовой отчетности Провести анализ финансовых результатов Провести анализ финансового состояния предприятия
<b>5.2. Темы письменных работ</b>
Не предусмотрено
<b>5.3. Фонд оценочных средств</b>
Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается
<b>5.4. Перечень видов оценочных средств</b>
Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Островская В. Н., Воронцова Г. В., Момотова О. Н., Костюкова Е. И., Костюков К. И., Капустина Е. И.	Управление проектами	, 2018	<a href="https://e.lanbook.com/book/103076">https://e.lanbook.com/book/103076</a>
Л1.2	Егоршин А. П.	Эффективный менеджмент организации: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	<a href="http://znanium.com/go.php?id=1003323">http://znanium.com/go.php?id=1003323</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Синенко, С. А., Славин, А. М., Жадановский, Б. В.	Управление проектами: учебно-практическое пособие	Москва: Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/40574.html">http://www.iprbookshop.ru/40574.html</a>
Л2.2	Тихомирова О. Г., Варламов Б. А.	Менеджмент организации: теория, история, практика: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015	<a href="http://znanium.com/go.php?id=509210">http://znanium.com/go.php?id=509210</a>

#### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodava-teley-po-organizacii-i-planirovaniyu">https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodava-teley-po-organizacii-i-planirovaniyu</a>

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Пустынникова Е. В. Методология научного исследования: Учебное пособие. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018			
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. Ставропольский край // Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>			

<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран ПРОЕКТА; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
Методические указания содержат сведения о порядке организации практики в ВУЗе, разъясняют процесс прохождения обучающимися практики, рекомендации по подготовке, оформлению и защите отчета по практике, а также критерии оценивания защиты отчета по практике. Методические указания представлены в локальной сети института	

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

\_\_\_\_\_ 2022 г.

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**  
**Исследовательская работа**  
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Сервис</b>	
Учебный план	z4303012-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис на предприятиях питания"	
Квалификация	<b>бакалавр</b>	
Форма обучения	<b>заочная</b>	
Общая трудоемкость	<b>5 ЗЕТ</b>	
Часов по учебному плану	180	Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 3
в том числе:		
аудиторные занятия	0	
самостоятельная работа	178,13	

**Распределение часов дисциплины по курсам**

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

Программу составил(и):

д.э.н., Профессор, В. А. Фурсов \_\_\_\_\_

Рецензент(ы):

Зам.директора ООО Ориент» , Г.Д. Попова \_\_\_\_\_

Директор ООО «МС-К» , О.В.Сорокина \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

**Исследовательская работа**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис на предприятиях питания"

утвержденного учёным советом вуза от 19.04.2022 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Сервис**

Протокол от 25.04.2022 № 8

Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2022 г.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_ \_\_ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_ \_\_ 2023 г. № \_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_ \_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_ \_\_ 2024 г. № \_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_ \_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_ \_\_ 2025 г. № \_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_ \_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_ \_\_ 2026 г. № \_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.



**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-3.2: Применяет методы управления проектами****Знать:**

Уровень 1	основы участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	процедуру участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	систему участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса

**Уметь:**

Уровень 1	Реализовывать основы участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	Реализовывать систему участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса

**Владеть:**

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса

**ПК-5.1: Использует организационно- управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания****Знать:**

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

Уровень 3	Систему использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
<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: Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений**

<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 современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг**

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

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен**

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

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

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	<b>Раздел 1.</b>						
1.1	Получение первичной практической информации о целях, задачах и организации научной деятельности кафедры, института /Ср/	3	6	ПК-3.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	6	
1.2	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала /Ср/	3	46	ПК-3.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.2Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	46	
1.3	Участие в научно-исследовательской работе кафедры, института, предприятий питания и др. /Ср/	3	54	ПК-3.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	54	
1.4	Углубленное изучение методов научного исследования, соответствующих профилю избранной темы (курсовой работы (проекта), выпускной квалификационной работы и др.), технологий их применения, способов сбора, обработки и интерпретации научной информации и др. /Ср/	3	54,13	ПК-3.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	54	
1.5	Оформление результатов исследования (подготовка публикации, доклада, выступления на конференции и др.) /Ср/	3	18	ПК-3.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	18	
1.6	Подготовка отчета /ИКР/	3	1,87	ПК-3.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Э1 Э2 Э3	1	

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

##### 5.1. Контрольные вопросы и задания

Содержание теоретической и практической частей исследовательской работы определяется в зависимости от ее темы. В случаях, когда избранная студентом тема исследовательской работы имеет теоретический характер, анализ практики не является обязательным.

Содержание -исследовательской работы должно соответствовать следующим основным требованиям:

- самостоятельность исследования;
- наличие анализа специальной литературы, нормативных документов по теме исследования;
- связь предмета исследования с актуальными проблемами современной науки, практической сервисной деятельностью

предприятий;  
 – наличие в исследовательской работе собственных обоснованных суждений автора;  
 – логичность изложения содержания исследовательской работы, убедительность представленного в исследовательской работе материала, аргументированность выводов и предложений;  
 – научно-практическая значимость исследовательской работы.

### 5.2. Темы письменных работ

Индивидуальные темы ИР

- 1 Виды информационных технологий.
- 2 Проблемы использования информационных технологий в сервисе.
- 3 Правила составления опросов для размещения в электронной среде.
- 4 Эмпирический и теоретический уровни научного исследования.
- 5 Классификация методов научных исследований.
- 6 Методы эмпирического исследования: наблюдение, описание, измерения, эксперимент.
- 7 Методы теоретического исследования: идеализация, гипотико-дедуктивный метод. Методология: теоретический и практический подходы.
- 8 Методы доказательства и аргументации.
- 9 Системный подход в научных исследованиях.
- 10 Творчество и эвристика в научном познании.
  1. Исследования качества оказываемых услуг и экспертиза услуг.
  2. Отечественный и зарубежный опыт в развитии сферы сервиса .
  3. Инновационные направления развития сервиса в 21 веке.
  4. Разработка технологии оказания услуг с учетом исследования потребностей потребителей.
  5. Сервисные технологии и экологическая безопасность.
  6. Маркетинговые исследования сферы услуг.
  7. Региональные особенности развития сферы сервиса .
  8. Влияние национально-демографических факторов на формирование услуг.
  9. Анализ социально-психологических особенностей на потребительский спрос предприятий сервиса.
  10. Перспективы развития сфера сервиса в регионе.

### 5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по практике прилагается

### 5.4. Перечень видов оценочных средств

Итоговая работа по окончанию ИР( публикация, доклад, тезисы выступления на конференции и др.)

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Слесаренко Н. А., Борхунова Е. Н., Борунова С. М., Кузнецов С. В., Абрамов П. Н., Широкова Е. О.	Методология научного исследования	, 2018	<a href="https://e.lanbook.com/book/103146">https://e.lanbook.com/book/103146</a>
Л1.2	Пешеров, Г. И., Слоботчиков, О. Н.	Методология научного исследования: учебное пособие	Москва: Институт мировых цивилизаций, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/77633.html">http://www.iprbookshop.ru/77633.html</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Хожемпо, В. В., Тарасов, К. С., Пухляк, М. Е.	Азбука научно-исследовательской работы студента: учебное пособие	Москва: Российский университет дружбы народов, 2010	<a href="http://www.iprbookshop.ru/11552.html">http://www.iprbookshop.ru/11552.html</a>
Л2.2	Исакова, А. И.	Учебно-исследовательская работа: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72208.html">http://www.iprbookshop.ru/72208.html</a>

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.3	Родионова Д. Д., Сергеева Е. Ф.	Основы научно-исследовательской работы (студентов): учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2010	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=227895">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=227895</a>

### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ, Каф. СТиИГ"; сост. Л.А. Минасян	Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Методы научных исследований» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис (квалификация бакалавр)	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-rekomendacii-dlya-samostoyatelnoy-raboty-studentov-po-discipline-metody-nauchnyh-issledovaniy-dlya-obuchayuschiy-na-pravleniye-podgotovki-430301-servis-profil-socialno-kulturnyy-servis-kvalifikaciya-bakalavr">https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-rekomendacii-dlya-samostoyatelnoy-raboty-studentov-po-discipline-metody-nauchnyh-issledovaniy-dlya-obuchayuschiy-na-pravleniye-podgotovki-430301-servis-profil-socialno-kulturnyy-servis-kvalifikaciya-bakalavr</a>
Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu-razlichnykh-vidov-zanyatiy-i-samostoyatelnoy-raboty-obuchayuschiy-v-donskom-gosudarstvennom-tehnicheskoy-universitete-metod-ukazaniya">https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu-razlichnykh-vidov-zanyatiy-i-samostoyatelnoy-raboty-obuchayuschiy-v-donskom-gosudarstvennom-tehnicheskoy-universitete-metod-ukazaniya</a>

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Хожемпо, В. В. Азбука научно-исследовательской работы студента [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. В. Хожемпо, К. С. Тарасов, М. Е. Пухлякко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский университет дружбы народов, 2010. — 108 с.			
Э2	Исакова, А. И. Учебно-исследовательская работа [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. И. Исакова. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 117 с.			
Э3	Родионова, Д.Д. Основы научно-исследовательской работы (студентов) : учебное пособие / Д.Д. Родионова, Е.Ф. Сергеева. - Кемерово : КемГУКИ, 2010. - 181 с.			

### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
---------	---	--	--	--

### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
---------	---

#### **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U;, демонстрационный экран ПРОЕКТА; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

#### **8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Методические указания содержат сведения о порядке организации практики в ВУЗе, разъясняют процесс прохождения обучающимися практики, рекомендации по подготовке, оформлению и защите отчета по практике, а также критерии оценивания защиты отчета по практике. Методические указания представлены в локальной сети института

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор

\_\_\_\_\_ Е.А. Дрофа

\_\_\_\_\_ 2022 г.

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**  
**Преддипломная практика**  
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Сервис</b>	
Учебный план	z4303012-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис на предприятиях питания"	
Квалификация	<b>бакалавр</b>	
Форма обучения	<b>заочная</b>	
Общая трудоемкость	<b>12 ЗЕТ</b>	
Часов по учебному плану	432	Виды контроля на курсах: зачеты с оценкой 5
в том числе:		
аудиторные занятия	0	
самостоятельная работа	423,8	

**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

Программу составил(и):

, *А.В. Ториков* \_\_\_\_\_

Рецензент(ы):

*Зам.директора ООО Ориент», , Г.Д. Попова* \_\_\_\_\_

*Директор ООО «МС-К», , О.В.Сорокина* \_\_\_\_\_

Рабочая программа дисциплины

**Преддипломная практика**

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис на предприятиях питания"  
утвержденного учёным советом вуза от 19.04.2022 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

**Сервис**

Протокол от 25.04.2022 № 8

Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2022 г.



---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2023 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2024 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2025 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

---

---

**Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году**

Заведующий выпускающей кафедрой

\_\_\_\_\_ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для  
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от \_\_\_\_\_ 2026 г. № \_\_\_\_

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

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

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

<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>ПК-1.2: Участвует в разработке системы клиентских отношений</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	Фрагментарные знания категорий и принципов выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	Общие, но не структурированные знания категорий и принципов выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	Сформированные знания категорий и принципов выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	Частично сформированные умения выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	Освоенные умения умения выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	Сформированная система умений выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	Частично сформированными навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления

	процесса сервиса
Уровень 2	Навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	Навыками применения системы умений выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса

**ПК-1.3: Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений**

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

**ПК-2.1: Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение**

<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-3.1: Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания категорий и принципов экономических знаний в различных сферах при выборе материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	общие, но не структурированные знания категорий и принципов использования критериев выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	сформированные знания категорий и принципов знаний в различных сферах при выборе материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные умения пользоваться полученными экономическими знаниями в практической деятельности, основываясь на выборе материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	частично освоенные умения пользоваться полученными экономическими знаниями в практической деятельности, основываясь на обоснованном выборе материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	сформированные умения пользоваться полученными экономическими знаниями в практической деятельности при использовании критерии выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса

<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные навыки постановки экономических и управленческих целей и их эффективного достижения, исходя из интересов различных субъектов и с учетом выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	частично освоенные навыки постановки экономических и управленческих целей и их эффективного достижения, исходя из интересов различных субъектов и с учетом непосредственных и отдаленных результатов
Уровень 3	сформированные навыки постановки экономических и управленческих целей и их эффективного достижения использования критериев выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса

**ПК-4.1: Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания методов системного анализа и принятия решений в технических и социальных системах;
Уровень 2	общие, но не структурированные знания методов системного анализа и принятия решений в технических и социальных
Уровень 3	сформированные знания методов системного анализа и принятия решений в технических и социальных системах;
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные умения принимать оптимальные или рациональные решения из множества альтернатив;
Уровень 2	частично освоенные умения принимать оптимальные или рациональные решения из множества альтернатив;
Уровень 3	сформированные умения принимать оптимальные или рациональные решения из множества альтернатив;
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные навыки выбора элементной базы для построения различных архитектур систем с требуемыми
Уровень 2	частично освоенные навыки выбора элементной базы для построения различных архитектур систем с требуемыми
Уровень 3	сформированные навыки выбора элементной базы для построения различных архитектур систем с требуемыми параметрами

**ПК-4.2: Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов**

<b>Знать:</b>	
Уровень 1	фрагментарные знания в области маркетинговой и информационной политики в целях оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями
Уровень 2	общие, но не структурированные знания в области маркетинговой и информационной политики в целях оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями
Уровень 3	сформированные знания в области маркетинговой и информационной политики в целях оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные умения применять технологии маркетинга и геонформации для осуществления логистического процесса в процессе сервиса
Уровень 2	частично освоенные умения применять технологии маркетинга и геонформации для осуществления логистического процесса в процессе сервиса
Уровень 3	сформированные умения применять технологии маркетинга и геонформации для осуществления логистического процесса в процессе сервиса
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	слабо сформированные навыки оптимизировать логистические потоки на основе знаний в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем в процессе осуществления сервисного процесса
Уровень 2	частично освоенные навыки оптимизировать логистические потоки на основе знаний в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем в процессе осуществления сервисного процесса
Уровень 3	сформированные навыки оптимизировать логистические потоки на основе знаний в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем в процессе осуществления сервисного процесса

**ПК-4.3: Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса**

<b>Знать:</b>	
<b>Уметь:</b>	

<b>Владеть:</b>	
<b>ПК-6.1: Оценивает материальные ресурсы и функциональные возможности персонала предприятия</b>	
<b>Знать:</b>	
Уровень 1	методы развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 2	способы к формирования клиентурных отношений с потребителями услуг
Уровень 3	нормативную базу развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
<b>Уметь:</b>	
Уровень 1	формировать клиентурные отношения с потребителями услуг
Уровень 2	применять методы развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 3	разрабатывать клиентурные отношения с потребителями услуг
<b>Владеть:</b>	
Уровень 1	приемами формирования клиентурных отношений с потребителями услуг
Уровень 2	особенностями развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 3	методами развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия

**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.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)							
Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	<b>Раздел 1. Раздел 1. Подготовительный этап, проводимый для обучающихся преподавателями</b>						
1.1	Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики) /Ср/	5	57	ПК-1.2 ПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	57	
1.2	Инструктаж по технике безопасности /Ср/	5	56	ПК-1.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	56	
1.3	Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики /Ср/	5	60	ПК-1.2 ПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	60	
	<b>Раздел 2. Раздел 2. Подготовка отчета по результатам прохождения практики</b>						
2.1	Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета) /Ср/	5	60	ПК-1.2 ПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	60	
2.2	Рекомендации по оптимизации процессов предоставления услуг /Ср/	5	60	ПК-1.2 ПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	60	
2.3	Организация процесса капитального ремонта сервисного объекта /Ср/	5	70,8	ПК-1.2 ПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	70	
2.4	Заключение. Оформление отчета /Ср/	5	60	ПК-1.2 ПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	60	
2.5	Подведение итогов практики. Защита отчетов /ИКР/	5	8,2	ПК-1.2 ПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	8	

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

##### 5.1. Контрольные вопросы и задания

- 1 Расскажите о работе на предприятии.
- 2 В каком качестве Вы проходили практику на предприятии: как студент (без оплаты), стажер или штатный сотрудник (с оплатой труда)?
- 3 Как было организовано Ваше рабочее место?
- 4 Предоставлялась ли Вам возможность выбора направления, методов и средств выполнения работы?
- 5 Каким образом руководитель на предприятии проверял и корректировал Вашу работу?
- 6 Как происходило взаимодействие с командой – в случае групповой работы над проектом?
- 7 Планируется ли дальнейшее развитие выполненной работы на этом предприятии?
- 8 Какие знания и навыки, полученные в университете (на каких курсах, дисциплинах) были наиболее Вам полезны при прохождении практики?
- 9 Каких знаний и навыков Вам было недостаточно при выполнении работы?
- 10 Какие новые знания и навыки Вы получили в рамках прохождения практики?
- 11 Каким образом Вы бы изменили учебный процесс (указать дисциплины и их разделы) с учетом опыта, полученного на практике, в т.ч. недостатка исходных знаний и навыков и т.д.?
- 12 Планируете ли Вы дальнейшее трудоустройство (продолжение работы) на данном предприятии?
- 13 Ваше общее впечатление от предприятия и выполненной работы.

##### 5.2. Темы письменных работ

Не предусмотрены
<b>5.3. Фонд оценочных средств</b>
Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается
<b>5.4. Перечень видов оценочных средств</b>
Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	И.А. Ерёмченко, С.В. Кривошеев, В.В. Сатлер	ОСНОВЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: учебное пособие	, 2016	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/osnovy-predprinimatelskoy-deyatelnosti">https://ntb.donstu.ru/content/osnovy-predprinimatelskoy-deyatelnosti</a>
Л1.2	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/75199.html">http://www.iprbookshop.ru/75199.html</a>
Л1.3	Виговская М. Е.	Профессиональная этика и этикет: Учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/75205.html">http://www.iprbookshop.ru/75205.html</a>

#### 6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Шипилова Л. Б., Сербиновский Б.Ю.	Экономика и анализ деятельности предприятий сервиса: Учеб. пособие	Шахты: ЮРГУЭС, 2004	
Л2.2	Гурова, Т. И., Фомина, Т. Т.	Маркетинг в сервисе: учебное пособие	Москва: Московский городской педагогический университет, 2013	<a href="http://www.iprbookshop.ru/26518.html">http://www.iprbookshop.ru/26518.html</a>
Л2.3	Зайцева Н. А.	Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018	<a href="http://znanium.com/go.php?id=959402">http://znanium.com/go.php?id=959402</a>

#### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizatsii-i-planirovaniyu">https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizatsii-i-planirovaniyu</a>

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	
<b>6.3.1 Перечень программного обеспечения</b>	
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
<b>6.3.2 Перечень информационных справочных систем</b>	
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>

<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U;, демонстрационный экран PROJEKTA; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>
<p>Целями практики являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе обучения в ВУЗе, на основе ознакомления с опытом работы профильного предприятия, закрепленного в качестве базы практики;</li> <li>- расширение научного и профессионального кругозора;</li> <li>- получение навыков сбора и оценки научной информации по проблемной тематике.</li> <li>- ознакомление со структурой и организацией профильного производства;</li> <li>- ознакомление с материальной базой объектов сервиса.</li> </ul> <p>После прохождения практики в соответствии со структурой компетенций студент должен освоить первичные профессиональные знания, освоить первичные знания научно-исследовательской деятельности, получить умения и навыки общекультурных и профессиональных компетенций, определенные рабочей программой практики.</p> <p>Практика может проводиться в структурных подразделениях высшего учебного заведения, а также в профильных предприятиях.</p> <p>В период прохождения практики студент должен изучить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- общую характеристику и структуру предприятия;</li> <li>- характеристику оказываемых услуг;</li> <li>- техническое оснащение сервисных процессов;</li> <li>- основные технологические и производственные процессы;</li> <li>- основы производственной санитарии и правил охраны труда.</li> <li>- методики научно-исследовательской работы;</li> <li>- методику научной организации труда;</li> <li>- вопросы применения инновационных решений в производстве и модернизации применяемого оборудования;</li> <li>- методики обработки и обобщения собранной в ходе научных исследований информации.</li> </ul>