

Министерство науки и высшего образования
Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Луганский государственный университет
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и

государственной службы

Р.Г. Харьковский

(подпись)

25 апреля 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА»

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Профиль: «Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа практики «Учебная практика» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. – 23 с.

Рабочая программа практики «Учебная практика» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514, с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

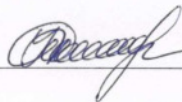
СОСТАВИТЕЛЬ:

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории
Кондратьев С.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории 21.03.2023 г., протокол № 13.

Заведующий кафедрой

управления персоналом и экономической теории



Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы 12.04.2023 г., протокол №8.

Председатель учебно-методической

комиссии института управления и государственной службы



Резник А.А.

Структура и содержание практики

1. Цели и задачи практики, ее место в учебном процессе

Цель практики – расширение представлений обучающихся об избранном им направлении обучения - сервис, закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение им практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности.

Задачи:

дать представление об основных функциях и направлениях деятельности обучающегося по направлению 43.03.01 «Сервис»;

сформировать аналитические умения в сфере профессиональной деятельности, приобрести навыки выявления позитивных и негативных тенденций;

овладеть приемами и навыками определения состава источников информации, сбора данных для проведения анализа операционной (производственной) деятельности в профессиональной организации, а также путей, каналов связей передаваемой информации вплоть до непосредственного исполнителя;

привить навыки обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности.

2. Место практики в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «учебная практика» относится к части практики (Б2.О.01(У)). Необходимыми условиями для прохождения практики являются: знания:

основные понятия и термины, используемые в области управления бизнес-процессами сервисных предприятий;

умения:

анализировать базовые данные о бизнес-процессах и эффективно использовать в процессе функционирования предприятий сервиса;

навыки:

проводить простые наблюдения и делать выводы о различных процессах, происходящих на предприятиях сервиса.

Содержание практики является логическим продолжением содержания дисциплин «Основы отраслевых знаний», «Экономическая теория», «Русский язык и культура речи в профессиональной коммуникации». Учебная практика первого курса по управлению бизнес-процессами в сфере услуг служит основой для формирования базовых знаний и навыков, необходимых для работы на предприятиях сервиса. Она помогает студентам понять основные функции и задачи по управлению бизнес-процессами, обеспечить функцию связующего звена между теоретическими знаниями, полученными при усвоении образовательной программы, и практической деятельностью по внедрению этих знаний в процесс деятельности предприятий сервиса, а также закладывает фундамент для дальнейшего изучения более сложных аспектов

управления бизнес-процессов предприятий сервиса и построения успешной карьеры в этой области.

3. Требования к результатам освоения содержания практики

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи	знать основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций; уметь выявлять проблемы сервисного характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения; владеть навыками реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль).
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	знать основные принципы деловой коммуникации и взаимодействия в команде; уметь анализировать командное взаимодействие для решения управленческих задач; владеть базовыми технологиями эффективного влияния на индивидуальное и групповое поведение в организации.
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает стиль делового общения на государственном языке	знать основные стили делового общения, их особенности и сферы применения; уметь выбирать подходящий стиль делового общения в зависимости от ситуации; владеть навыками использования государственного языка в различных форматах делового общения.
УК-5. Способен воспринимать межкультурное	УК-5.1. Способен воспринимать закономерности и	знать основные элементы культурного и религиозного разнообразия, а также

разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте	исторические особенности, которые влияют на общение и взаимодействие в профессиональной среде; уметь учитывать эти различия в общении и адаптировать свои методы взаимодействия в зависимости от культурных и религиозных особенностей собеседника; владеть навыками межкультурной коммуникации, проявляя толерантность и уважение к представителям различных этнических, религиозных и социальных групп.
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей	знать основные принципы управления временем, такие как планирование, приоритизация и делегирование задач; уметь применять базовые инструменты и методы управления временем; владеть навыками самоорганизации и контроля за выполнением задач.
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	знать методику поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; уметь поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; владеть навыками планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности.
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в	УК-8.1. Обеспечивает безопасные и/или	знать безопасные условия жизнедеятельности в повседневной жизни и в

профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности	комфортные условия труда на рабочем месте	профессиональной деятельности; уметь создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности; владеть навыками выбора оптимальных решений для создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности.
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Способен осуществлять поиск и обоснованное применение необходимой нормативноправовой документации в деятельности предприятий и организаций сферы сервиса	знать необходимые нормативно-правовые документации в деятельности предприятий и организаций сферы сервиса; уметь осуществлять поиск и применение необходимой нормативно-правовой документации в деятельности предприятий и организаций сферы сервиса; владеть навыками обоснованного применения необходимой нормативно-правовой документации в деятельности предприятий и организаций сферы сервиса.
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил техники безопасности	ОПК-7.1. Способен соблюдать требования безопасного обслуживания потребителей и техники безопасности на предприятии и организации сферы сервиса	знать требования безопасного обслуживания потребителей и техники безопасности на предприятии и организации сферы сервиса; уметь обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил техники безопасности; владеть навыки выбора оптимальных решений как обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил техники безопасности.

4. Структура и содержание практики

Практика проходит во 2 семестре.

Содержание разделов программы практики, распределение бюджета времени практики на их выполнение согласуется индивидуально с руководителем практики от университета.

Продолжительность каждого вида работ, предусмотренного планом, уточняется студентом совместно с руководителем практики.

Практика включает выполнение обучающимися ряда заданий, направленных на формирование требуемых компетенций, выполнение задач, определенных в индивидуальном задании на практику.

Основные виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов, представлены в таблице.

Основные виды работ на практике

№ п/п	Разделы практики	Виды учебной работы	Трудоемкость	Форма текущего контроля
1	Подготовительный этап	Исследовательский инструктаж, в том числе - ознакомление с целями практики; - представление графика изучения предприятий; - рассмотрение требований по написанию отчета по практике.	4	Отчет по практике. Дневник по практике.
2	Этап научно-исследовательской работы	- изучение литературы, работа с различными источниками информации; - сбор, анализ и обработка необходимой информации; - систематизация информации; - выполнение поручений.	100	Отчет по практике. Дневник по практике.
3	Отчетный этап	Подготовка отчета по учебной практике.	4	Отчет по практике. Дневник по практике.
Итого			108	Отчет по практике. Дневник по практике.

В отчете дается описание конкретных видов работы, результатов наблюдения, опросов, эмпирических исследований и др. В отчете структурно должны быть выделены следующие разделы:

1. Содержание учебной (ознакомительной практики);
2. Введение

3. Первый раздел – Краткая характеристика предприятий;
4. Второй раздел – Организация работы предприятия сервиса;
5. Третий раздел – Анализ аспектов деятельности предприятия;
6. Заключение;
7. Список литературы;
8. Приложения.

В введении излагаются сведения цели и задачи практики, место и сроки прохождения.

В краткой характеристике предприятия необходимо указать:

название организации (предприятия), история создания и развития предприятия, цель и основные задачи деятельности организации (предприятия), контактная информация, изменение форм собственности за это время;

сфера деятельности организации (предприятия), специализация, виды деятельности организации (предприятия), материально-техническая база организации (предприятия);

экономическая и социальная значимость организации (предприятия); организационная структура организации (предприятия), основные подразделения и должностные обязанности персонала.

В организации работы предприятия сервиса необходимо указать:

изучение и анализ документационного обеспечения деятельности организации (предприятия);

должностные инструкции;

трудовые договоры;

стандарты обслуживания;

кодексы;

договоры о сотрудничестве с партнерами;

финансовые-экономические документы и основные технико-экономические показатели;

документация при работе с потребителем услуг организации (предприятия).

В анализе аспектов деятельности предприятия необходимо указать:

основные сегменты потребителей;

перечень и ассортимент услуг;

ценовая политика;

технологии и организация работы с потребителями;

информационные технологии и программные продукты;

технологии и программные продукты;

реклама предоставляемых услуг и взаимодействие с общественностью;

анализ основных конкурентов;

SWOT-анализ (анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз).

В заключении студент, исходя из поставленных задач проведенного им анализа, обобщает содержание всей работы и излагает выводы, по деятельности данного предприятия и выполненным работам.

Объем заключения не должен превышать 3 страниц.

В списке литературы приводятся источники информации, которые использовались при написании отчета. Список литературы включают в содержание работы.

В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполнением отчета по учебной (ознакомительной) практике, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть. Также в приложения необходимо выносить расчетные материалы (при значительном объеме):

- формулы и расчеты;
- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- иллюстрации вспомогательного характера.

По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты.

К отчету прилагаются:

1. Титульный лист с печатью и подписями.

Отчет может быть иллюстрирован таблицами, графиками, схемами, заполненными бланками, рисунками.

2. Дневник по практике. Дневник должен быть оформлен надлежащим образом, иметь записи о каждом дне практики, быть заверен подписью руководителя практики от организации. В дневник ежедневно записываются сведения о выполненной обучающимся работе, изученных им документах, об участии обучающегося в мероприятиях организационно-технического характера.

3. Отзыв-характеристика обучающийся от профильной организации.

Руководитель практики от организации по окончании практики составляет характеристику, в которой отражаются отношение обучающегося к практике, соблюдение им трудовой дисциплины, приобретенные знания и умения, а также пригодность к самостоятельной работе.

4. Сведения о прохождении инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, технике безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

Перед началом ознакомительной практики на предприятии обучающимся необходимо ознакомиться с правилами безопасной работы и пройти инструктаж по технике безопасности. Сведения о прохождении инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, технике безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка прилагаются к отчёту на последней странице.

Все документы практики должны быть оформлены в соответствии с образцами, прилагаемыми к настоящей программе.

При подведении итогов практики принимается во внимание качество выполнения программы практики и индивидуальных заданий обучающегося в

процессе прохождения практики. Результаты защиты отчетов по учебной практике оформляются ведомостью и выставляются в зачетную книжку обучающегося.

5. Образовательные технологии

Преподавание практики ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

традиционные объяснительно-иллюстративные технологии, которые обеспечивают доступность учебного материала для большинства студентов, системность, отработанность организационных форм и привычных методов, относительно малые затраты времени;

технологии проблемного обучения, направленные на развитие познавательной активности, творческой самостоятельности студентов и предполагающие последовательное и целенаправленное выдвижение перед студентом познавательных задач, разрешение которых позволяет студентам активно усваивать знания (используются поисковые методы; постановка познавательных задач);

технологии развивающего обучения, позволяющие ориентировать учебный процесс на потенциальные возможности студентов, их реализацию и развитие;

технологии концентрированного обучения, суть которых состоит в создании максимально близкой к естественным психологическим особенностям человеческого восприятия структуры учебного процесса и которые дают возможность глубокого и системного изучения содержания учебных дисциплин за счет объединения занятий в тематические блоки;

технологии модульного обучения, дающие возможность обеспечения гибкости процесса обучения, адаптации его к индивидуальным потребностям и особенностям обучающихся (применяются, как правило, при самостоятельном обучении студентов по индивидуальному учебному плану);

технологии дифференцированного обучения, обеспечивающие возможность создания оптимальных условий для развития интересов и способностей студентов, в том числе и студентов с особыми образовательными потребностями, что позволяет реализовать в культурно-образовательном пространстве университета идею создания равных возможностей для получения образования

технологии активного (контекстного) обучения, с помощью которых осуществляется моделирование предметного, проблемного и социального содержания будущей профессиональной деятельности студентов (используются активные и интерактивные методы обучения) и т.д.

Максимальная эффективность педагогического процесса достигается путем конструирования оптимального комплекса педагогических технологий и (или) их элементов на личностно-ориентированной, деятельностной, диалогической основе и использования необходимых современных средств обучения.

6. Формы контроля освоения практики

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы преподавателем(ями), ответственным(и) за практику в следующих формах:

вопросы для обсуждения (в виде ответов на вопросы);
отчёт;

Фонды оценочных средств, включающие типовые задания, контрольные работы, тесты и методы контроля, позволяющие оценить результаты текущей и промежуточной аттестации обучающихся по данной дисциплине, помещаются в приложении к рабочей программе в соответствии с «Положением о фонде оценочных средств».

Промежуточная аттестация по результатам освоения практики проходит в форме устного/письменного зачета (включает в себя ответы на теоретические вопросы и ответы на тестовые задания). Студенты, выполнившие 75% текущих и контрольных мероприятий на «отлично», а остальные 25 % на «хорошо», имеют право на получение итоговой оценки.

В экзаменационную ведомость и зачетную книжку выставляются оценки по шкале, приведенной в таблице.

Критерий оценивания	Шкала оценивания (зачёт)
Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	Зачтено
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	не зачтено

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики:

а) основная литература:

1. Мухина Т.К. Учебная и производственная практика: содержание, программы, документы: учебно-методическое пособие. – Владимир: Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ), 2015 – Режим доступа: <http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/4488>

2. Богомолова Л.И., Романова Л.А. Самостоятельная работа студента – условие успешного обучения: учебное пособие. – Владимир: Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ), 2014 – Режим доступа: <http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/3598>

3. Дашков, Л.П. Организация, технология и проектирование предприятий в сервисе [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Л.П. Дашков, В.К. Памбухчиянц, О.В. Памбухчиянц. – 12-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К°, 2015. – 456 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=513880>

б) дополнительная литература:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность. Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб. пособие. - М.: Аспект-Пресс, 2012. – 320 с.

2. Балалова Е.И., Каурова О.В. Сервисная деятельность: учет, экономический анализ и контроль: Учеб. пособие для вузов. – М.: Дело и Сервис, 2006. – 288 с.

3. Калачев С.Л., Романович Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник. – М.: Дашков и К, 2008. – 268 с.

4. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: Учеб. пособие для вузов. – М.: Академия, 2008. – 304 с. – (Высш. проф. образование). Рекомендовано УМО по образованию.

5. Сапронов Ю.Г. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса: Учебное пособие для студентов высш. учеб. заведений (ГРИФ). – М.: Академия ИЦ, 2008. – 219 с.

6. Технологии продаж: учеб. пособие для студ. учреждений высшего проф. образования / под ред. Н.А. Платоновой. – М.: Академия, 2012. – 224 с

в) методические рекомендации:

г) интернет-ресурсы:

1. Научная электронная библиотека Elibrary – Режим доступа: URL: <http://elibrary.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс» – Режим доступа: URL: <https://www.consultant.ru/sys/>

7. Материально-техническое и программное обеспечение практики

Освоение практики предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

Функциональное назначение	Бесплатное программное обеспечение	Ссылки
Офисный пакет	Libre Office 6.3.1	https://www.libreoffice.org/ https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice
Операционная система	UBUNTU 19.04	https://ubuntu.com/ https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu
Браузер	Firefox Mozilla	http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx
Браузер	Opera	http://www.opera.com
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	http://www.mozilla.org/ru/thunderbird
Файл-менеджер	Far Manager	http://www.farmanager.com/download.php
Архиватор	7Zip	http://www.7-zip.org/
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	http://www.gimp.org/ http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8 http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP
Редактор PDF	PDFCreator	http://www.pdfforge.org/pdfcreator
Аудиоплеер	VLC	http://www.videolan.org/vlc/

8. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по практике «Учебная практика»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе прохождения практики

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Пороговый	знать: основы делового общения, принципы и методы организации деловых коммуникаций
Основной		Базовый	уметь: выявлять проблемы сервисного характера при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решения
Заключительный		Высокий	владеть: навыками реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль)
Начальный	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Пороговый	знать: основные принципы деловой коммуникации и взаимодействия в команде
Основной		Базовый	уметь: анализировать командное взаимодействие для решения управленческих задач
Заключительный		Высокий	владеть: базовыми навыками анализа и формулировки проблем.

		Заключительный	Основной	Начальный	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Пороговый знать: основные стили делового общения, их особенности и сферы применения
						Базовый уметь: выбирать подходящий стиль делового общения в зависимости от ситуации
						Высокий владеть: навыками использования государственного языка в различных форматах делового общения
		Заключительный	Основной	Начальный	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Пороговый знать: основные элементы культурного и религиозного разнообразия, а также исторические особенности, которые влияют на общение и взаимодействие в профессиональной среде
						Базовый уметь: учитывать эти различия в общении и адаптировать свои методы взаимодействия в зависимости от культурных и религиозных особенностей собеседника
						Высокий владеть: навыками межкультурной коммуникации, проявляя толерантность и уважение к представителям различных этнических, религиозных и социальных групп
Основной	Начальный				УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Пороговый знать: основные принципы управления временем, такие как планирование, приоритизация и делегирование задач
						Базовый уметь: применять базовые инструменты и методы управления временем

				Заключительный	Высокий	владеть: навыками самоорганизации и контроля за выполнением задач
				Начальный	Пороговый	знать: методику поддержания должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
				Основной	Базовый	уметь: поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
				Заключительный	Высокий	владеть: навыками планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности
				Начальный	Пороговый	знать: безопасные условия жизнедеятельности в повседневной жизни и в профессиональной деятельности
				Основной	Базовый	уметь: создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности

Заключительный		Высокий	владеть: навыками выбора оптимальных решений для создания и поддержания безопасных условий жизнедеятельности
Начальный	ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Пороговый	знать: необходимые нормативно-правовые документации в деятельности предприятий и организаций сферы сервиса
Основной		Базовый	уметь: осуществлять поиск и применение необходимой нормативно-правовой документации в деятельности предприятий и организаций сферы сервиса
Заключительный		Высокий	владеть: навыками обоснованного применения необходимой нормативно-правовой документации в деятельности предприятий и организаций сферы сервиса
Начальный	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил техники безопасности	Пороговый	знать: требования безопасного обслуживания потребителей и техники безопасности на предприятии и организации сферы сервиса
Основной		Базовый	уметь: обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил техники безопасности
Заключительный		Высокий	владеть: навыки выбора оптимальных решений как обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил техники безопасности

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения практики.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Этапы практики	Этапы формирования (семестр)
1.	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи	Подготовительный этап Этап научно-исследовательской работы Отчетный этап	1,2
2.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	Подготовительный этап Этап научно-исследовательской работы Отчетный этап	1,2
3.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.2. Устанавливает и поддерживать взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе.	Подготовительный этап Этап научно-исследовательской работы Отчетный этап	1,2
4.	УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Выбирает стиль делового общения на государственном языке	Подготовительный этап Этап научно-исследовательской работы Отчетный этап	1,2
5.	УК-5	Способен воспринимать межкультурное	УК-5.1. Способен воспринимать закономерности и	Подготовительный этап Этап научно-	1,2

		разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте	исследовательской работы Отчетный этап	
6.	УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей	Подготовительный этап Этап научно-исследовательской работы Отчетный этап	1,2
7.	УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни	Подготовительный этап Этап научно-исследовательской работы Отчетный этап	1,2
8.	УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности	УК-8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте	Подготовительный этап Этап научно-исследовательской работы Отчетный этап	1,2
9.	ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Способен осуществлять поиск и обоснованное применение необходимой нормативноправовой документации в деятельности предприятий и	Подготовительный этап Этап научно-исследовательской работы Отчетный этап	1,2

			организаций сферы сервиса		
10.	ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил техники безопасности	ОПК-7.1. Способен соблюдать требования безопасного обслуживания потребителей и техники безопасности на предприятии и организации сферы сервиса	Подготовительный этап Этап научно-исследовательской работы Отчетный этап	1,2

1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Сколько разделов включает в себя основная часть отчета по учебной (ознакомительной практике)?

- а) 2
- б) 4
- в) на усмотрение студента
- г) 3
- д) на усмотрение руководителя практики

2. С какого этапа начинается процесс организации работы предприятия сервиса:

- а) разработка организационной структуры предприятия
- б) подбор персонала и комплектование штата предприятия
- в) разработка производственной структуры предприятия
- г) определений целей и задач
- д) расчет потребности в различных видах ресурсов

3. Совокупность вещественных элементов производственного процесса – средств и предметов труда

- а) материальная база предприятия
- б) финансовая база предприятия
- в) технологическая база предприятия
- г) уставный капитал предприятия
- д) производственная база предприятия

4. Тип управления, который выражается в прямых непосредственных связях субъектов по ступеням от высшего уровня к низшему. При этом четко определены рамки подчинения на основе единоличного управления в полном объеме прав и ответственности на каждом уровне

- а) линейно-штабной
- б) линейный

- в) функциональный
- г) линейно-функциональный
- д) функционально-штабной

5. Что из перечисленного не рассматривается в третьем разделе учебной (ознакомительной) практики?

- а) перечень и ассортимент услуг предприятия
- б) финансовые-экономические документы и основные технико-экономические показатели предприятия;
- в) SWOT-анализ (анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз)
- г) реклама предоставляемых услуг и взаимодействие с общественностью
- д) технологии и организация работы с потребителями

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам могут предлагаться задания на бумажном носителе.

Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	85 -100% правильных ответов
4	71-85% правильных ответов
3	61-70% правильных ответов
2	60% правильных ответов и ниже

4. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачёт)

1. В чем заключается цель самоорганизации в процессе прохождения учебной практики?
2. Перечислите задачи самоорганизации в процессе прохождения учебной практики.
3. Дайте характеристику методов самоорганизации в процессе прохождения учебной практики.
4. Какие этапы содержит плана действий для достижения поставленной цели самостоятельной учебной деятельности?
5. Какие методы поиска информации были использованы в процессе выполнения работ?

Критерии и шкала оценивания к промежуточной аттестации
«зачёт»

Критерий оценивания	Зачёт
---------------------	-------

Студент глубоко и в полном объёме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы	не зачтено

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)