

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



\_\_\_\_\_ 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**  
**«СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА»**

По направлению подготовки 43.03.01 Сервис  
Профиль подготовки «Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД


Рабочая программа практики «Сервисная практика» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис – \_\_\_ с.

Рабочая программа практики «Сервисная практика» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль «Управление бизнес-процессами в сфере услуг») (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514).

СОСТАВИТЕЛЬ:

к.н.гос. управления, старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории Авдеева В.Н.

Рабочая программа практики утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории  
«21»\_03\_\_\_\_\_2023 года, протокол № \_\_13\_\_

Заведующий кафедрой  
Переутверждена: «\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_ года, протокол № \_\_\_\_\_  Чумаченко Г.В.

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы  
«\_12\_»\_04\_\_\_\_\_2023 года, 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 – закрепление студентами полученных теоретических знаний на основе участия в практической деятельности предприятий, организаций, учреждений, приобретение ими профессиональных навыков и опыта самостоятельной работы, сбора, анализа и обобщения материалов по подготовке и защите курсовых работ, освоения производственных навыков по специальности, приобретение знаний в области хозяйственных отношений и современных методов управления с учетом технических, финансовых и человеческих факторов.

Задачи:

овладение общепрофессиональными и профессиональными компетенциями и приобретение навыков сервисной деятельности

сбор необходимых материалов и документов для составления отчета по практике.

### **2. Место практики в структуре ОПОП ВО**

Дисциплина «сервисная практика» относится к части практики (Б2.О.03). Необходимыми условиями для прохождения практики являются:

знания:

основные понятия, термины и принципы, используемые в сервисной деятельности;

умения:

анализировать данные для принятия грамотных решений и эффективно коммуницировать в рабочей среде;

навыки:

проводить наблюдения и делать выводы о различных процессах, происходящих в сфере услуг.

Содержание практики является логическим продолжением содержания дисциплин «Основы отраслевых знаний», «Экономическая теория», «Русский язык в профессиональной коммуникации». Сервисная практика третьего курса направлена на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Прохождение практики способствует улучшению качества профессиональной подготовки бакалавров, укреплению связи с производством, позволяет сочетать теоретические знания, полученные в вузе, с практическими навыками, необходимыми для решения возникающих производственных задач.

### **3. Требования к результатам освоения содержания практики**

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)</b>	<b>Перечень планируемых результатов</b>
---------------------------------------	--	---

<p><b>УК-1.</b> Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p><b>УК-1.1.</b> Выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода;</p>	<p><b>знать:</b> методики поиска, сбора и обработки информации, метод системного анализа.  <b>уметь:</b> применять методики поиска, сбора, обработки информации, системный подход для решения поставленных задач и осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из актуальных российских и зарубежных источников.  <b>владеть:</b> методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода для решения поставленных задач</p>
<p><b>УК-9.</b> Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p><b>УК-9.2.</b> Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей</p>	<p><b>Знать:</b> основные понятия и закономерности экономической теории; методы анализа и оценки экономических ситуаций на микро-, мезо- и макроуровнях; основные критерии и показатели эффективности экономических решений; факторы, влияющие на выбор альтернативных вариантов решений; возможные последствия принятых решений для себя и окружающих;  <b>уметь:</b> собирать, обрабатывать и интерпретировать экономическую информацию; использовать математические модели и инструменты для решения экономических задач; оценивать риски и неопределенность при принятии экономических решений; учитывать социально-этические аспекты при выборе</p>

		<p>оптимального варианта решения; аргументировать свои решения и давать обоснованные рекомендации;</p> <p><b>владеть:</b> навыками системного и критического мышления при анализе экономических проблем; навыками самостоятельной работы с различными источниками экономической информации; навыками коммуникации и сотрудничества при обсуждении и принятии экономических решений.</p>
<p><b>ПК-1.</b> Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p><b>ПК-1.1.</b> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p><b>знать:</b> принципы и инструменты управления взаимодействием с клиентами, методы анализа и удовлетворения потребностей и ожиданий клиентов, способы повышения лояльности и удержания клиентов;</p> <p><b>уметь:</b> применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;</p> <p><b>владеть:</b> навыками в разработке системы клиентских отношений с использованием современных информационных технологии</p>
<p><b>ПК-4.</b> Способен к разработке технологии процесса сервиса</p>	<p><b>УК-4.1.</b> Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса</p>	<p><b>знать:</b> принципы и этапы проектирования сервисных процессов, методы анализа и оптимизации процессов, стандарты и требования к качеству сервиса;</p> <p><b>уметь:</b> выбирать материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса;</p> <p><b>владеть:</b> методами разработки и использования типовых</p>

		технологических процессов с использованием современных информационных технологий
<b>ПК-5.</b> Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	<b>УК-5.1.</b> Использует организационноуправленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	<b>знать:</b> концепцию и виды инноваций в сфере сервиса, методы генерации и оценки идей, техники творческого мышления и командной работы; <b>уметь:</b> применять информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений; <b>владеть:</b> современными инновационными технологиями для создания конкурентоспособных услуг

#### 4. Структура и содержание практики

*Практика проходит в 6 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	Наименование этапа практики	Содержание практики по этапам	Трудоемкость	Форма текущего контроля
1	Начальный	Прохождение инструктажа обучающимися по ознакомлению с	4	Отчет по практике.

		<p>требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка организации.</p> <p>Распределение обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации.</p> <p>Составление и выдача обучающемуся индивидуального задания и рабочего графика (плана) проведения практики.</p> <p>Согласование индивидуального задания обучающегося и рабочего графика (плана) проведения практики с руководителем практики от профильной организации.</p>		Дневник по практике.
2	Основной	<p>Сбор и анализ данных, материалов; проведение работ и исследований в соответствии с индивидуальным заданием обучающегося и рабочим графиком (планом) проведения практики.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ознакомиться с деятельностью организации, ее организационной структурой и системой управления персоналом. Изучить миссию и цели организации, определить ее стратегию.</li> <li>2. Изучить взаимодействие организации с внешними государственными структурами и агентствами.</li> <li>3. Изучить систему мотивации и методы стимулирования персонала на предприятии.</li> <li>4. Изучить организацию охраны труда и здоровья персонала.</li> <li>5. Изучить процедуру приема, увольнения, перевода на другую работу и перемещения персонала.</li> <li>6. Приобрести опыт оформления сопровождающей документации.</li> <li>7. Провести анализ внутренних и внешних факторов, влияющих на эффективность деятельности персонала организации.</li> <li>8. Провести диагностику организационной культуры.</li> <li>9. Анализ системы управления предприятия.</li> <li>10. Анализ динамики финансовых (экономических) результатов (показателей) деятельности организации.</li> <li>11. Анализ организационной структуры и структуры управления исследуемой организации.</li> </ol>	100	Отчет по практике. Дневник по практике.

		12. Анализ системы управления персоналом организации. 13. Анализ работы с клиентами Формулирование выводов по итогам практики.		
3	Заключительный	Написание, оформление и сдача на проверку руководителю практики от университета письменного отчета о прохождении практики. Получение отзыва руководителя практики от профильной организации. Подготовка к защите отчета о прохождении практики. Защита отчета по практике руководителю на кафедре управления персоналом и экономической теории	4	Отчет по практике. Дневник по практике.
Итого			108	Отчет по практике. Дневник по практике.

При прохождении сервисной практики студент должен решить комплекс задач, сосредоточив свое внимание на следующих аспектах деятельности предприятия.

1. Общая характеристика предприятия - цели и задачи предприятия, масштаб его деятельности, миссия и имидж предприятия, характер производственной кооперации, система снабжения и сбыта, географическое положение, климатические и природные условия предприятия, степень механизации и автоматизации производства и процессов управления, уровень специализации, кооперации и концентрации производства, организационная структура производства (организационно-правовые нормы структурных подразделений и характер организационных отношений между ними), производственная структура предприятия (технологический аспект), стратегия и тактика управления предприятием, уровень организационной культуры.

2. Организационная структура управления предприятием - компоненты организационной структуры (структурные подразделения): линейные (управление производством) и функциональные (совещательные функции и функциональные полномочия), характер организационных отношений между структурными подразделениями, методы, применяемые на предприятии для управления и координации деятельности структурных подразделений на каждом уровне, структура и функции аппарата управления предприятием, регламентация деятельности структурных подразделений, связи с другими структурными подразделениями, эффективность и экономичность структуры управления, пути ее совершенствования.

3. Организация управления производством - производственная функция предприятия, структура производственной системы, включающей



подсистемы обеспечения планирования и контроля, оперативного планирования выпуска продукции, нормирования труда и управления запасами, календарного планирования и диспетчеризации производства, мотивации и стимулирования труда, управления производством на уровне высшего руководства, руководителей среднего и низшего звена.

4. Экономическая и финансовая деятельность - структура и содержание деятельности экономических и финансовых служб, система ценообразования на продукцию, порядок формирования финансового плана, баланса доходов и расходов предприятия, расчет и оценка показателей финансового состояния предприятия, механизм формирования, распределения и использования прибыли, резервы увеличения прибыли и рентабельности, комплексная оценка финансово-экономического положения предприятия, порядок разработки соответствующих управленческих решений в области управления хозяйственными процессами и контроль за их реализацией.

5. Управление персоналом на предприятии - профессиональный состав, квалификационный и образовательный уровень кадров (по категориям персонала), планирование и прогнозирование потребности в рабочей силе (по категориям персонала), процесс подбора кадров руководителей и специалистов, система материального и морального стимулирования, функции управленческого персонала, требования для работников аппарата управления, их соответствие квалификационным требованиям общей и специальной подготовки, система работы с кадрами (ротация, повышение квалификации, подготовка и переподготовка кадров, работа с резервом на выдвижение и др.), методы повышения эффективности персонала.

6. Информационное обеспечение процесса управления - массивы информации, коммуникационный процесс, коммуникации между уровнями управления и подразделениями, коммуникации между предприятием (организацией) и внешней средой (органы государственного регулирования, потребители, поставщики и др.), характеристика общей схемы информационных потоков на предприятии, процесс (передача, преобразование, хранение, оценка и использование информации), средства передачи и преобразования информации, документооборот предприятия и его характеристика, организация делопроизводства, рационализация документооборота предприятия, пути устранения недостатков коммуникационного процесса, совершенствования коммуникаций на предприятии.

7. Управление маркетингом на предприятии - система организации службы маркетинга, задачи и механизм действия подсистемы маркетинговых исследований рынка, маркетинговая среда предприятия, структура и функции маркетинговой информационной системы, порядок планирования реализации продукции и реализации товарной политики, управления качеством товара, инновационная политика, ассортиментная политика предприятия и направления ее совершенствования, роль посредников при реализации товара, условия выбора и интенсивность каналов

товародвижения, требования к торговым посредникам, планирование продвижения товара на рынке, коммуникационная политика предприятия, основные методы реализации изделий (услуг), стратегия и тактика предприятия в области рекламы и ее эффективность, методы стимулирования сбыта.

8. Анализ работы с клиентами – принципы и методы создания системы контроля персонала на предприятии; оценка соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам; правила предоставления услуг, которые действуют на предприятии; формы межличностного и делового общения, применяемые на предприятии; методы взаимодействия с потребителями услуг; инновационные технологии, применяемые в процессе обслуживания потребителя; характеристика специализированных программ обслуживания, используемых на предприятии; оценка методов повышения квалификации и подготовки кадров персонала предприятия.

#### *Структура отчета по результатам производственной практики*

Итогом прохождения производственной практики служит отчет, который готовится и защищается каждым студентом индивидуально. Структура отчета выглядит следующим образом:

Титульный лист

Титульный лист с печатью предприятия

Дневник практики

Лист задания. Содержит сведения об объеме работы, количестве рисунков, таблиц, перечень ключевых слов, цель и задачи прохождения практики.

Содержание. План отчета по практике.

Введение (1,5-2 стр.). Раскрывается необходимость прохождения студентом практики на ведущих предприятиях региона как способа закрепления знаний и навыков, полученных в ходе проведения теоретических занятий, дается краткая характеристика будущей работы на предприятии (организации, учреждения и т.п.), определяются основные цели и задачи ознакомительной практики.

Первый раздел «Общая характеристика объекта практики» (7-8 стр.) посвящен описанию и анализу деятельности выбранного объекта практики - предприятия (организации, учреждения и т.п.). В этом разделе приводится описание истории его создания, место нахождения, хозяйственно-правовой статус, форма собственности, ведомственная и отраслевая принадлежность, направления деятельности, виды и объем выпускаемой продукции (услуг), применяемое оборудование и технологии.

Особое внимание уделяется исследованию организационной структуры управления предприятием - определению ее вида и состава основных элементов, характера взаимосвязей между уровнями управления и структурными элементами, функциональным характеристикам элементов,

структуре информационных потоков, документооборота и используемых документов. Также следует обратить внимание на методы и технологии управления, применяемые в различных подразделениях аппарата управления предприятием и, в первую очередь, в подразделениях, связанных с финансово-экономической деятельностью предприятия, - плановых, экономических, финансовых отделах. Завершают раздел результаты анализа соответствия существующей организационной структуры управления предприятия его миссии, стратегическим и тактическим целям и задачам.

Во втором разделе «Исследование (анализ) системы управления предприятием» описывается система целей предприятия (в виде дерева целей), комплекс задач функционирования и развития предприятия, приводится перечень факторов, обеспечивающих достижение целей. К таким факторам, в первую очередь, следует отнести - качество аппарата управления, профессионально-квалификационный уровень кадров, ресурсное обеспечение, финансы, производственно-технологическая база, система маркетинга и сбыта, уровень организационной культуры, торговая марка и имидж предприятия. Особое внимание следует уделить непосредственно системе управления - необходимо описать организационную структуру управления предприятием (состав и функции подразделений, систему взаимосвязей между ними), сосредоточив основное внимание на деятельности финансово-экономической службы предприятия.

В разделе должны быть представлены:

развернутая характеристику профессионально-квалификационного состава кадров;

описание системы управления персоналом, действующей на предприятии;

информационное обеспечение процесса управления предприятием;

используемые документы и документооборот по основным видам управленческих решений и порядок их разработки и реализации.

В разделе также должны найти свое отражение «рыночные» характеристики предприятия - результаты исследования его маркетинговой деятельности. Анализ внутренней и внешней среды предприятия. Раздел завершают результаты анализа соответствия существующей системы управления предприятием его основным целям и задачам, основным видам управленческих решений и порядка их разработки и реализации.

В третьем разделе «Анализ деятельности предприятия» приводятся результаты анализа основных показателей деятельности предприятия на основе сведений, представленных в документах официальной отчетности. Основные объекты анализа:

материальные ресурсы и анализ эффективности их использования - анализ обеспеченности предприятия важнейшими видами материальных ресурсов, структура материальных затрат (сырье, материалы, полуфабрикаты, топливо, энергия в разрезе отдельных видов, возвратные отходы и др.), материалоемкость и структура отдельных видов расходов

(сырье, материалы, отходы и т.д.) в выпуске основных видов продукции предприятия, резервы снижения материалоемкости использования материальных ресурсов;

трудовые ресурсы и эффективность их использования - промышленно-производственный персонал (ППП), его структура и тенденции изменения, показатели движения трудовых ресурсов (коэффициенты по приему, выбытию, текучести кадров), указать конкретные причины текучести, уровень квалификации рабочих (средний тарифный разряд), его изменение за прошлый и отчетный период (год, квартал), динамика показателей эффективности использования трудовых ресурсов, анализ влияния на изменение среднегодовой выработки одного работника, изменения удельного веса рабочих в численности ППП, среднее число дней, отработанных одним рабочим в году, средняя продолжительность рабочей смены, среднечасовая выработка одного рабочего по сравнению с прошлыми периодами;

финансовые ресурсы предприятия - источники формирования финансовых ресурсов предприятия, взаимоотношения предприятия с бюджетом, внебюджетными фондами и коммерческими банками, классификация затрат в себестоимости продукции, выручка от реализации продукции и методы ее учета, балансовая прибыль предприятия, его состав, факторы, влияющие на прибыль, распределение и использование прибыли на предприятии, показатели рентабельности, характеристика основных видов налогов, уплачиваемых предприятием, определение размера налогооблагаемой прибыли, налоговые льготы, содержание финансового планирования на предприятии;

основные фонды и анализ эффективности их использования - состав и структура основных фондов, показатели состояния и движения основных фондов (степень износа, коэффициенты обновления, выбытия), обеспеченность предприятия основными фондами, фондовооруженность труда рабочих основными фондами и техническими средствами анализ во взаимосвязи динамики фондоотдачи, фондовооруженности и производительности труда, анализ использования производственной мощности (на примере цеха, участка), выявление причин простоев и неудовлетворительного использования оборудования, определение резервов возможного увеличения объема производства и рост фондоотдачи за счет улучшения использования основных фондов.

Заключение (1-1,5 стр.). Эта часть отчета по результатам прохождения практики является его логическим завершением и должна включать подведение итогов исследования объекта практики - синтезировать накопленную в основных разделах информацию и содержать ее оценку.

Список использованных источников и литературы (10-15). содержит в алфавитном порядке полный перечень использованных информационных источников.

Приложение. В приложении приводится перечень образцов документов, использованных автором, а также различные иллюстративные

материалы, не вошедшие в основной текст отчета. 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 отчету 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 аттестации 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. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации : учебник / под ред. А. Я. Кибанова. — 4-е изд., доп. и перераб. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 695 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-019770-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2136701>

2. Оценка персонала в организации : учебное пособие / А. М. Асалиев, Г. Г. Вукович, О. Г. Кириллова, Е. А. Косарева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 171 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Высшее образование: Магистратура). — DOI 10.12737/24412. - ISBN 978-5-16-015986-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1907026>

#### **б) дополнительная литература:**

1. Куприянчук, Е. В. Управление персоналом: ассессмент, комплектование, адаптация, развитие : учебное пособие / Е.В. Куприянчук, Ю.В. Щербакова. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2020. — 255 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI: <https://doi.org/10.12737/13416>. - ISBN 978-5-369-01061-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1080284>

2. Зайнетдинова, И. Ф. Оценка деятельности работников организации : учебно-методическое пособие / И. Ф. Зайнетдинова. - Екатеринбург : Изд-во Уральского ун-та, 2016. - 120 с. - ISBN 978-5-7996-1786-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1945201> .

3. Панов, М. М. Оценка деятельности и система управления компанией на основе KPI : практическое пособие / М.М. Панов. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 255 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс]. — (Просто, кратко, быстро). — DOI 10.12737/384. - ISBN 978-5-16-005781-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1995307> .

4. Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации. Практикум : учебное пособие / под ред. д.э.н., проф. А. Я. Кибанова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 365 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-019771-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2136702>

5. Управление персоналом : учебник / И.Б. Дуракова, Л.П. Волкова, Е.Н. Кобцева ; под ред. И.Б. Дураковой. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 570 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-003563-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1939110>.

6. Бычков, В. П. Управление персоналом : учебное пособие / под ред. В. П. Бычкова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 237 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005305-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1215349>.

7. Управление персоналом в России: вектор гуманизации. Книга 7 : монография / под ред. д-ра экон. наук, проф. И.Б. Дураковой. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 254 с. — (Научная мысль). — DOI 10.12737/1060850. - ISBN 978-5-16-015840-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2136033>.

#### **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	<a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice">https://ru.wikipedia.org/wiki/LibreOffice</a>
Операционная система	UBUNTU 19.04	<a href="https://ubuntu.com/">https://ubuntu.com/</a> <a href="https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu">https://ru.wikipedia.org/wiki/Ubuntu</a>
Браузер	Firefox Mozilla	<a href="http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx">http://www.mozilla.org/ru/firefox/fx</a>
Браузер	Opera	<a href="http://www.opera.com">http://www.opera.com</a>
Почтовый клиент	Mozilla Thunderbird	<a href="http://www.mozilla.org/ru/thunderbird">http://www.mozilla.org/ru/thunderbird</a>
Файл-менеджер	Far Manager	<a href="http://www.farmanager.com/download.php">http://www.farmanager.com/download.php</a>
Архиватор	7Zip	<a href="http://www.7-zip.org/">http://www.7-zip.org/</a>
Графический редактор	GIMP (GNU Image Manipulation Program)	<a href="http://www.gimp.org/">http://www.gimp.org/</a> <a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a> <a href="http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP">http://ru.wikipedia.org/wiki/GIMP</a>
Редактор PDF	PDFCreator	<a href="http://www.pdfforge.org/pdfcreator">http://www.pdfforge.org/pdfcreator</a>
Аудиоплеер	VLC	<a href="http://www.videolan.org/vlc/">http://www.videolan.org/vlc/</a>

## 8. Оценочные средства по дисциплине

### Паспорт оценочных средств по практике «Сервисная 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	<b>УК-1.</b> Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<b>Пороговый</b>	<b>знать:</b> методики поиска, сбора и обработки информации, метод системного анализа;
Основной		<b>Базовый</b>	<b>уметь:</b> применять методики поиска, сбора, обработки информации, системный подход для решения поставленных задач и осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из актуальных российских и зарубежных источников;
Заключительный		<b>Высокий</b>	<b>владеть:</b> методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода для решения поставленных задач.
Начальный	<b>УК-9.</b> Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<b>Пороговый</b>	<b>знать:</b> основные понятия и закономерности экономической теории; методы анализа и оценки экономических ситуаций на микро-, мезо- и макроуровнях; основные критерии и показатели эффективности экономических решений; факторы, влияющие на выбор альтернативных вариантов решений; возможные последствия принятых решений для себя и окружающих;
Основной		<b>Базовый</b>	<b>уметь:</b> собирать, обрабатывать и интерпретировать экономическую информацию; использовать математические модели и инструменты для решения экономических задач; оценивать риски и неопределенность при принятии экономических решений; учитывать социально-этические аспекты при выборе оптимального варианта решения; аргументировать свои решения и давать обоснованные рекомендации;

Заключительный		<b>Высокий</b>	<b>владеть:</b> навыками системного и критического мышления при анализе экономических проблем; навыками самостоятельной работы с различными источниками экономической информации; навыками коммуникации и сотрудничества при обсуждении и принятии экономических решений.
Начальный	ПК-1. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<b>Пороговый</b>	<b>знать:</b> принципы и инструменты управления взаимодействием с клиентами, методы анализа и удовлетворения потребностей и ожиданий клиентов, способы повышения лояльности и удержания клиентов;
Основной		<b>Базовый</b>	<b>уметь:</b> применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;
Заключительный		<b>Высокий</b>	<b>владеть:</b> навыками в разработке системы клиентских отношений с использованием современные информационные технологии.
Начальный		ПК-4. Способен к разработке технологии процесса сервиса	<b>Пороговый</b>
Основной	<b>Базовый</b>		<b>уметь:</b> выбирать материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса;
Заключительный	<b>Высокий</b>		<b>владеть:</b> методами разработки и использования типовых технологических процессов с использованием современных информационных технологий.

<b>Начальный</b>	<b>ПК-5.</b> Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	<b>Пороговый</b>	<b>знать:</b> концепцию и виды инноваций в сфере сервиса, методы генерации и оценки идей, техники творческого мышления и командной работы;
<b>Основной</b>		<b>Базовый</b>	<b>уметь:</b> применять информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений;
<b>Заключительный</b>		<b>Высокий</b>	<b>владеть:</b> современными инновационными технологиями для создания конкурентоспособных услуг.

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.	<b>УК-1</b>	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<b>УК-1.1.</b> Выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода	Подготовительный этап Этап научно-исследовательской работы Отчетный этап	5,6
2.	<b>УК-9</b>	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<b>УК-9.2.</b> Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей	Подготовительный этап Этап научно-исследовательской работы Отчетный этап	5,6

3.	<b>ПК-1</b>	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<b>ПК-1.1.</b> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	Подготовительный этап Этап научно-исследовательской работы Отчетный этап	5,6
4.	<b>ПК-4</b>	Способен к разработке технологии процесса сервиса	<b>ПК-4.1.</b> Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	Подготовительный этап Этап научно-исследовательской работы Отчетный этап	5,6
5.	<b>ПК-5</b>	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	<b>ПК-5.1.</b> Использует организационноуправленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Подготовительный этап Этап научно-исследовательской работы Отчетный этап	5,6

## 1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

### 1. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

- а) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении)
- б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности
- в) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении

### 2. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- а) предоставление информации клиенту
- б) определенный способ предоставления услуг заказчику
- в) оказание услуги клиенту

### 3. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

- а) частными
- б) смешанными
- в) государственными

**4. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:**

- а) бесконтактным
- б) бесплатным
- в) формальным

**5. В чем заключается неосязаемость услуги:**

- а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- б) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения
- в) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

**6. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания — это:**

- а) поиск понимания
- б) призыв к совести
- в) жалоба

**7. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:**

- а) научно-исследовательские услуги
- б) жилищно-коммунальные услуги
- в) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги

**8. Услуга обладает следующими качествами:**

- а) способность к хранению и транспортировке
- б) неизменностью качества
- в) неотделимость от своего источника

**9. Франчайзинг — это:**

- а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества
- б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли
- в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании

**10. Контактная зона — это:**

- а) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы
- б) любое место, где производится услуга
- в) место, где услуга может храниться

**11. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:**

- а) потребительская (пользовательская)

- б) материально-преобразовательная
- в) исследовательская

**12. Качество услуг тесно переплетается:**

- а) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания
- б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции
- в) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия

**13. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:**

- а) профессионализм
- б) специалист
- в) деятельность

**14. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:**

- а) потребность
- б) профессионализм
- в) качество

**15. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:**

- а) качество
- б) услуга
- в) специалист

**16. Интеллектуальные потребности — это потребности в:**

- а) пище
- б) образовании
- в) самовыражении

**17. Отличительными особенностями услуг являются:**

- а) неосвязаемость услуг
- б) незабываемость услуг
- в) неразрывность производства и потребления услуги

**18. Главной задачей обеспечения качества услуги является:**

- а) превышение ожиданий потребителей
- б) удовлетворение ожиданий потребителей
- в) стандарты обслуживания

*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. Эффективна ли действующая на предприятии организационная структура?
2. Проанализируйте основные кадровые процессы в организации, в которой вы проходили практику
3. Какова структура персонала на предприятии?
4. Является ли действующая на предприятии заработная плата эффективной мотивацией трудовой деятельности?
5. Каково распределение персонала по образованию?
6. Проанализируйте систему работы с клиентами
7. Проанализируйте уровень удовлетворенности обслуживания клиентов в организации
8. Хотели бы выработать на предприятии, на котором проходили практику? Обоснуйте свой ответ

#### 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.	
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	не зачтено



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	
---	--

### **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)