

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

УТВЕРЖАЮ:  
Директор Института управления и  
государственной службы  
Т.А. Харьковская  
(подпись)  
«    »    2023 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА**

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

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

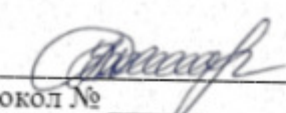
Рабочая программа организационно-управленческой практики по направлению подготовки 43.03.01 Сервис – 21 с.

Рабочая программа практики «Организационно-управленческая практика» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 955 с изменениями и дополнениями от 26 ноября 2020 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Гутько Е.Ю.

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена на заседании кафедры управления персоналом и экономической теории  
«21» 03 2023 года, протокол № 13

Заведующий кафедрой  
Переутверждена: «\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ 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, расширение, углубление и систематизация знаний, полученных при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин на основе изучения деятельности организации в конкретной отрасли экономики. Во время прохождения производственной практики студент определяет область своей деятельности применительно к структурным подразделениям организации.

Задачи:

- закрепление знаний в области международного менеджмента;
- приобретение опыта самостоятельных расчетов основных технико-экономических показателей работы предприятия и структурных подразделений;
- изучение организации управления предприятием;
- изучение организации планово-экономической работы в подразделениях предприятия и взаимоотношений отделов управления с производственными подразделениями предприятия;
- сбор необходимой исходной информации для выполнения научно-исследовательской работы;
- выполнение индивидуального задания кафедры.

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

Организационно-управленческая практика относится к части практики (Б2.О.04). Необходимыми условиями для прохождения практики являются:

знания:

- структуру индустрии сервиса как области хозяйственной деятельности;
- перечень источников информации об индустрии сервиса, как области хозяйственной деятельности: периодическую литературу, порталы, сайты и т.п.;
- технологию обслуживания клиентов в учреждениях и предприятиях индустрии сервиса ;
- организационные основы сервисной деятельности, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности, понятие, виды и технологии организации сервисной деятельности;
- методические основы исследования, анализа и оценки научной информации по сервисной деятельности; - технологии управления и общие закономерности анализа затрат в индустрии сервиса;
- теорию управления, теорию и методики оценки экономической эффективности предприятий индустрии сервиса;

умения:

- принимать участие в разработке и исследованиях проводимых в течение практики;

- составлять отчеты (разделы отчетов) по теме практики (задания, этапа и т.п.).

- изучать научно-техническую информацию по стандартизации услуг и обслуживания, отечественный и зарубежный опыт в сервисной;

- применять методики исследований научной информации;

- принимать обоснованные управленческие решения в рамках разработки и реализации сервисных продуктов, а также деятельности предприятия;

- анализировать, систематизировать и обобщать результаты исследований деятельности конкурентов;

навыки:

- культуры межличностного общения;

- сбора, обработки и анализа информации;

- организации работы исполнителей и разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе организации сервисной деятельности;

- научно-технической информацией, отечественным и зарубежным опытом в сервисной и деятельности;

- методиками расчета и анализа затрат деятельности предприятия индустрии сервиса;

Данный вид практики предполагает наличие у обучающихся знаний, умений и навыков, формируемых в процессе изучения (параллельно с прохождением практики) таких дисциплин как: «Управление командой и самореализация», «Управление персоналом на предприятиях сервиса», «Управление качеством и стандартизация сервисных услуг», «Современные проблемы управления персоналом», «Системы мотивации и стимулирования трудовой деятельности», «Организация гостеприимства в сервисной деятельности», «Теория и практика оценки конкурентоспособности», «Основы деловой и публичной коммуникации в сервисе»; предшествует изучению таких дисциплин как: «Современный клиентский сервис», «Профессиональная этика и этикет», «Международная торговля и таможенное регулирование», «Управление кадровым потенциалом и человеческим капиталом организации», «Стратегическое управление персоналом» и других дисциплин профессионального цикла, а также прохождению научно-исследовательской и преддипломной практик.

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

| <b>Код и наименование компетенции</b>                                                                                                   | <b>Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)</b>                                                                                  | <b>Перечень планируемых результатов</b>                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-2.</b> Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих | <b>УК-2.1</b> формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты | <b>знать</b> основы сервисного консалтинга, виды услуг, относящихся к сервисной деятельности, законодательство в сфере сервисной деятельности |

|                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений                                                                 | <p>решения задач;<br/> <b>УК-2.2</b> разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений<br/> <b>УК-2.3</b> обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.</p> | <p><b>уметь</b> проводить комплексный анализ, разрабатывать проекты в рамках осуществления и оказания консультационных услуг в сфере сервиса<br/> <b>владеть</b> навыками ставить цель, определять круг решаемых задач, вырабатывать стратегии и тактику в рамках осуществления и оказания консультационных услуг в сфере сервиса</p>                                               |
| <b>ПК-2.</b> Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности | <p><b>ПК-2.1.</b> Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение<br/> <b>ПК-2.2.</b> Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>                                                                                                                                                                                                       | <p><b>знать</b> основные методы и приемы стратегического управления организациями в сфере сервиса<br/> <b>уметь</b> осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса<br/> <b>владеть</b> навыками управления процессом диагностики и проектирования деятельности организаций в сфере сервиса</p>                                                                |
| <b>ПК-3.</b> Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса                      | <p><b>ПК-3.1.</b> Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами<br/> <b>ПК-3.2.</b> Участвует в организационноуправленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса с использованием современных информационных технологий</p>                                                                                                                                                                         | <p><b>знать</b> требования к эксплуатационной документации, изложенные в международных и государственных стандартах, касающиеся структуры, оформления и содержания разрабатываемой документации<br/> <b>уметь</b> использовать инструментальные для решения задач, планирования и проведения работ<br/> <b>владеть</b> навыками разработки структуры и содержания интерактивных</p> |

|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | электронных руководств                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>ПК-6.</b> Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) | <b>ПК-6.1</b> Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководств процессами постпродажного обслуживания и сервиса с применением современных информационных технологий<br><b>ПК-6.2</b> Организует и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису | <b>знать</b> основные методы и приемы стратегического управления организациями в сфере сервиса<br><b>уметь</b> разрабатывать стратегии, формулировать тактику, внедрять информационные системы для развития предприятия сервиса<br><b>владеть</b> - сбором, обработкой и анализом информации; организацией работы исполнителей и разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе организации сервисной деятельности; |

#### 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 | Проведение инструктажа на месте прохождения практики. Изучение нормативных документов, документооборота, регламентирующего деятельность предприятия. Согласование программы практики | 150          | Самоконтроль, собеседование             |
| 2     | Аналитический этап    | Непосредственное выполнение индивидуального задания. Сбор, обработка и систематизация фактического материала.                                                                        | 230          | Самоконтроль, собеседование, отчет      |
| 3     | Заключительный этап   | Обобщение полученных на практике результатов. Самоанализ полученного опыта. Подготовка отчета по организационно-управленческой практике.                                             | 268          | Отчет по практике. Дневник по практике. |
| Итого |                       |                                                                                                                                                                                      | 648          | 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 практики;
2. Ведение
3. Первый раздел - Краткая характеристика организационной структуры высшего учебного заведения;
4. Второй раздел - Исследование по предложенной тематике, касающейся направления профессиональной деятельности магистранта;
5. Заключение;
6. Список литературы;
7. Приложения.

*В краткой характеристике предприятия* необходимо указать:

- название предприятия, цели создания, краткая история с момента организации;
- описание деятельности, организационной структуры предприятия и его имиджа согласно полученной информации из внешних источников;
- экономическая и социальная значимость предприятия;

*В организации работы* необходимо указать:

- проанализировать нормативные документы, дать краткий анализ следующих локальных нормативно-правовых актов: штатное расписание, коллективный договор;
- проанализировать специфику структуры управления предприятием;

Анализ работы предполагает:

- изучение организационной структуры предприятия;
- изучение функций подразделений, анализ перечня основных и дополнительных услуг, предоставляемых предприятием;
- изучение должностных инструкций сотрудников предприятия (наличие и качество должностных инструкций, их содержание), анализ функционального разделения труда;
- состав и использование технических средств предприятия;
- характеристика режима труда и отдыха на предприятии.

*Заключение* должно логически завершать проведенное обследование работы кафедры и содержать: краткие выводы и рекомендации по полученным результатам; личную оценку автора перспектив развития преподавательской деятельности сотрудников. 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 организационно-управленческой 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 кафедры. 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 предприятия 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 организационно-управленческой 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 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**

Формой промежуточной аттестации по итогам учебной практики является зачет. Зачет по учебной практике обучающийся получает при выполнении следующих условий:

1. Подготовлен и предоставлен на кафедру отчет о прохождении практики (отчет должен быть оформлен с учетом требований методических рекомендаций по организации и прохождению учебной практики).

2. Обучающийся прошел процедуру защиты отчета о прохождении учебной практики. Обучающиеся обязаны предоставлять отчет о прохождении учебной практики на кафедру не позднее трех календарных дней после окончания практики. Защита производится не позднее семи календарных дней после сдачи отчета (3+7). Защита отчетов о прохождении учебной практики осуществляется публично в присутствии комиссии состоящей из членов кафедры управления персоналом и экономики труда. Для защиты обучающиеся обязаны представить проверенный и допущенный руководителем по практике отчет, подготовить доклад и презентацию по результатам прохождения практики.

| Критерий оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Шкала оценивания<br>(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. Маркетинг товаров и услуг. Тультаев Т. А. Евразийский открытый институт, 2011. - 318 <http://www.iprbookshop.ru/10764.html>.
2. Сервисная деятельность НГТУ, 2013. - 130 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>
3. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) Назаркина В. А., Стребова Л. Н. НГТУ, 2015. – 104 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415>
4. Экономика и организация конгрессно-выставочной деятельности. Докашенко Л. В. ОГУ, 2015. - 164 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438990>
5. Экономика, маркетинг, менеджмент: Учебное пособие. Дробышева Л.А. Дашков и К, 2014. - 150 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453875>

### б) дополнительная литература:

1. Введение в гостеприимство: учебное пособие. Уокер Дж. Р. Издательство:- ЮнитиДана, 2012. - 735 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>
2. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения. Сенин В. С., Денисенко А. В. Финансы и статистика, 2007.- 140 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=124142>
3. Индустрия туризма. Правовые основы социально-культурного сервиса и туризма. Финансы и статистика, 2008. - 415 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225544>
4. Кредитная кооперация. Сергиенко О. А. Директ-Медиа, 2015. - 108 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276170>
5. Маркетинг в туризме и гостеприимстве. Барышев А. Ф. Финансы и статистика, 2007, - 159 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220226>
6. Маркетинг гостеприимства. Тультаев Т. А. Евразийский открытый институт, 2011. - 295 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=91069>

7. Маркетинг товаров и услуг. Тультаев Т. А. Евразийский открытый институт, 2011. - 318 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=91069>
8. Маркетинг услуг Тультаев Т. А. Евразийский открытый институт, 2008.- 175 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=91069>
9. Маркетинг услуг: учебник. Синяева И.М., Синяев В.В., Романенкова О.Н. Дашков и К, 2014. - 252 <https://www.biblio-online.ru/bcode/384200/>
10. Международный маркетинг: Учебник для бакалавров. Моргунов В.И., Моргунов С.В. Дашков и К, 2014. - 182 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495796>
11. Сервисная деятельность Чекмарева Г. В. НГТУ , 2011. - 40 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228826>
12. Современное состояние ресторанного бизнеса. Родионова Н.С., Субботина Е. В., Агаева Н. Ю. Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013. - 223 [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=255937&razdel=260](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=255937&razdel=260)

#### **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:**

| <b>Функциональное назначение</b> | <b>Бесплатное программное обеспечение</b> | <b>Ссылки</b>                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Офисный пакет                    | Libre Office 6.3.1                        | <a href="https://www.libreoffice.org/">https://www.libreoffice.org/</a><br><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><br><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><br><a href="http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8">http://gimp.ru/viewpage.php?page_id=8</a><br><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 организационно-управленческой практике

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-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм | Пороговый                           | <b>знать:</b> основы сервисного консалтинга, виды услуг, относящихся к сервисной деятельности, законодательство в сфере сервисной деятельности                                   |
| Основной       |                                                                                                                                                | Базовый                             | <b>уметь:</b> проводить комплексный анализ, разрабатывать проекты в рамках осуществления и оказания консультационных услуг в сфере сервиса                                       |
| Заключительный |                                                                                                                                                | Высокий                             | <b>владеть:</b> навыками ставить цель, определять круг решаемых задач, вырабатывать стратегии и тактику в рамках осуществления и оказания консультационных услуг в сфере сервиса |
| Начальный      | ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности                                       | Пороговый                           | <b>знать:</b> основные методы и приемы стратегического управления организациями в сфере сервиса                                                                                  |
| Основной       |                                                                                                                                                | Базовый                             | <b>уметь:</b> осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса                                                                                               |
| Заключительный |                                                                                                                                                | Высокий                             | <b>владеть:</b> навыками управления процессом диагностики и проектирования деятельности организаций в сфере сервиса                                                              |
| Заключительный |                                                                                                                                                | Высокий                             | <b>владеть:</b> навыками управления процессом диагностики и проектирования деятельности организаций в сфере сервиса                                                              |

|                       |                       |                                                                                                                                                                                                      |                  |                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Заключительный</b> | <b>Начальный</b>      | <b>ПК-3</b> Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса                                                                                                            | <b>Пороговый</b> | <b>знать:</b> требования к эксплуатационной документации, изложенные в международных и государственных стандартах, касающиеся структуры, оформления и содержания разрабатываемой документации                                    |
|                       | <b>Осно<br/>вной</b>  |                                                                                                                                                                                                      | <b>Базовый</b>   | <b>уметь:</b> использовать инструментальные для решения задач, планирования и проведения работ                                                                                                                                   |
|                       | <b>Заключительный</b> |                                                                                                                                                                                                      | <b>Высокий</b>   | <b>владеть:</b> навыками разработки структуры и содержания интерактивных<br>.                                                                                                                                                    |
| <b>Заключительный</b> | <b>Начальный</b>      | <b>ПК-6.</b> Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) | <b>Пороговый</b> | <b>знать:</b> основные методы и приемы стратегического управления организациями в сфере сервиса<br><b>уметь</b> разрабатывать стратегии, формулировать тактику, внедрять информационные системы для развития предприятия сервиса |
|                       | <b>Основной</b>       |                                                                                                                                                                                                      | <b>Базовый</b>   | <b>уметь:</b> разрабатывать стратегии, формулировать тактику, внедрять информационные системы для развития предприятия сервиса                                                                                                   |
|                       | <b>Заключительный</b> |                                                                                                                                                                                                      | <b>Высокий</b>   | <b>владеть:</b> сбором, обработкой и анализом информации;<br>организацией работы исполнителей и разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе организации сервисной деятельности;                                           |

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

| №<br>п/п | Код компетенции | Формулировка контролируемой компетенции                                                                                                                                                 | Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)                                                                                                                     | Этапы практики                                                                 | Этапы формирования (семестр) |
|----------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1.       | <b>УК-2</b>     | Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать                                                                                                                    | <b>УК-1.2.</b> формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач; | Подготовительный этап<br>Этап научно-исследовательской работы<br>Отчетный этап | 1,2                          |
| 2.       | <b>ПК-2</b>     | Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности                                                                                      | <b>ПК-2.2.</b> Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания                                                               | Подготовительный этап<br>Этап научно-исследовательской работы<br>Отчетный этап | 1,2                          |
| 3.       | <b>ПК-3</b>     | Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса                                                                                                           | <b>ПК-3.1.</b> Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами                                                                          | Подготовительный этап<br>Этап научно-исследовательской работы<br>Отчетный этап | 1,2                          |
| 4.       | <b>ПК-6</b>     | Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) | <b>ОПК-6.2</b> Организует и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису ПС            | Подготовительный этап<br>Этап научно-исследовательской работы<br>Отчетный этап | 1,2                          |

## 1. Типовые тестовые задания

(пороговый уровень)

1. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:

А) индустрия сферы услуг; В) инфраструктура сферы услуг;

Б) третичный сектор экономики; Г) индустрия сервиса.

2. Совокупность отраслей, корпораций, учреждений и фирм, назначение которых связано с предоставлениями услуг, это:

А) индустрия сферы услуг; В) инфраструктура сферы услуг;

Б) третичный сектор экономики; Г) индустрия сервиса.

3. Классификация Кристофера Лавлока подразумевает деление услуг в зависимости от:

А) сферы применения; В) направленности и осязаемости;

Б) комплексности предоставляемых услуг; Г) уровня материальных затрат.

4. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

А) ателье; В) контактная зона;

Б) зал ожидания; Г) комната для посетителей.

5. В процессе сервисной деятельности как результат технологического процесса изменяется \_\_\_\_\_ услуги:

А) субъект; В) время;

Б) объект; Г) объем.

6. Выражение «Потребитель всегда прав» означает, что:

А) у потребителя нет обязанностей; В) потребитель «король», а исполнитель – «прислуга»;

Б) у исполнителя нет прав; Г) потребитель всегда вправе ждать выполнения требований.

7. Общественным документом, разделяющим услуги по различным основаниям, является «Общероссийский \_\_\_\_\_ услуг населения»:

А) перечень; В) классификатор;

Б) список; Г) регламент.

8. Систематическое обновление перечня услуг, это показатель эффективности деятельности сервисной организации:

А) качественный; В) функциональный;

Б) количественный; Г) основной.

9. Эффективность деятельности сервисной организации определяется показателями:

А) качественными; В) показателями общественной оценки;

Б) количественными; Г) функциональными

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

**Критерии и шкала оценивания по оценочному средству «тестирование»**

| Шкала оценивания<br>(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. Сервис. Сервисология. Предмет сервисной деятельности.
2. Идеология и технология сервисной деятельности. Принципы современного сервиса.

3. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
4. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
5. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.
6. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
7. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.
8. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений.
9. Жизненный цикл услуги и учет ее особенностей в предпринимательской деятельности.
10. Правила и организация обслуживания потребителей услуг.
11. Потребители услуг: типологические характеристики.
12. Сервисная деятельность: структура, характеристика.
13. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе.
14. Классификация услуг по взаимосвязанным качествам.
15. Социально-экономическая сущность сервисной деятельности.
16. Человеческие потребности. Классификация потребностей. Иерархия потребностей А. Маслоу.
17. Культура сервисной деятельности.
18. Этические аспекты культуры сервиса.
19. Профессиональное поведение работников контактной зоны: качества и их характеристика.
20. Эстетическая культура сервиса.
21. Психологические аспекты культуры сервиса. Психотипы потребителей. Этапы обслуживания клиентов.
22. Корпоративная культура сервиса: понятие, структура, характеристика.
23. Организационная культура сервиса: понятие, характеристика, структура.
24. Имидж гостиничного и ресторанного комплекса: характеристика. Элементы, фирменный стиль.
25. Культура рекламной деятельности в формировании культуры сервиса предприятия сферы услуг.
26. Каналы продвижения рекламы в гостиничном и ресторанном комплексе.

#### 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 | зачтено |

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

### Лист изменений и дополнений

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