

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

Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории



УТВЕРЖДАЮ:

Директор Института управления и
государственной службы
Р.Г. Харьковский
_____ (подпись)

25 апреля 2023 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА»

По направлению подготовки 43.04.01 Сервис
Магистерская программа: «Управление процессами обслуживания»

Лист согласования РПУД

Рабочая программа практики «Преддипломная практика» по направлению подготовки 43.04.01 Сервис. – 67 с.

Рабочая программа практики «Преддипломная практика» составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 518, с изменениями и дополнениями от 8 февраля 2021 г.).

СОСТАВИТЕЛЬ:

д-р. экон. наук, профессор кафедры управления персоналом и экономической теории Мортиков В.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Чумаченко Г.В.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Розмыслов А.Н.

канд. экон. наук, доцент кафедры управления персоналом и экономической теории Шильникова З.Н.

старший преподаватель кафедры управления персоналом и экономической теории Литвин Р.И.

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

Заведующий кафедрой

управления персоналом и экономической теории _____  Чумаченко Г.В.

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

Председатель учебно-методической

комиссии института управления и государственной службы _____  Резник А.А.

1. Цель преддипломной практики

Целью преддипломной практики является получение опыта практической реализации профессиональных компетенций и умений, результатов научных исследований по программе магистерской подготовки, сбора и обобщения материалов для подготовки магистерской диссертации.

2. Задачи преддипломной практики

Задачами преддипломной практики являются:

овладение профессиональными навыками работы и решения практических задач, связанных с приобретением студентами практических навыков по маркетинговому управлению организацией;

определение объекта и предмета исследования;

изучение нормативно-правовых документов, учебной, научной, периодической литературы по выявленной проблеме;

разработка детального плана магистерской диссертации;

исследование маркетинговой деятельности предприятия (организации), как самостоятельного хозяйствующего субъекта;

изучение особенностей функционирования системы организации в современных рыночных условиях;

выявление и формулирование актуальных проблем в маркетинговой деятельности предприятия (организации);

разработка программы научного исследования, направленного на решение выявленных проблем в работе предприятия (организации);

сбор, систематизация и анализ информации, необходимой для подготовки магистерской диссертации и отчета по практике.

обоснование и разработка системы мер по совершенствованию маркетинговой деятельности организации в целом или ее отдельного структурного подразделения;

апробация основных теоретических и практических рекомендаций магистерской диссертации (в форме выступлений на конференциях, написания научных статей, рекомендаций в органы власти и управления и т.п.).

3. Место преддипломной практики в структуре ООП подготовки (магистр)

Преддипломная практика относится к циклу «Практики, НИР (научно-исследовательская работа)» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис магистерской программе «Управление процессами обслуживания».

Преддипломная практика предшествует изучению дисциплин общенаучного и профессионально цикла, а так же учебная практика.

Основными курсами, предшествующими прохождению преддипломной практики являются «Педагогика высшей школы», «Философские проблемы научного познания», «Методология и методы научных исследований», «Управление персоналом организаций», «Кадровая стратегия и кадровая политика», «Информационные технологии в управлении проектами», «Институциональные основы управления человеческими ресурсами в организации» в ходе которых магистры получают знания о методах исследования в управлении человеческими ресурсами; процедурах получения и описания эмпирических данных; стандартных способах представления, обработки данных и анализа результатов; учатся планировать эмпирические исследования; знакомятся с видами наблюдения и беседы в управлении; овладевают навыками оформления документации.

Прохождение преддипломной практики является необходимой основой для последующего изучения дисциплин, ведения научно-исследовательской работы, подготовки магистерской диссертации.

4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практики, и планируемые результаты при прохождении практики

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации УК-1.2. Рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски	Знать: процедуры критического анализа, методики анализа результатов исследования и разработки стратегий проведения исследований, организации процесса принятия решения Уметь: принимать конкретные решения для повышения эффективности процедур анализа проблем, принятия решений и разработки стратегий Владеть: методами установления причинноследственных связей и определения наиболее значимых среди них; методиками постановки цели и

		определения способов ее достижения; методиками разработки стратегий действий при проблемных ситуациях
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения; УК-2.2. Разрабатывает план реализации проекта с использованием инструментов планирования; УК-2.3. Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.	Знать: методы управления проектами; этапы жизненного цикла проекта Уметь: разрабатывать и анализировать альтернативные варианты проектов для достижения намеченных результатов; разрабатывать проекты, определять целевые этапы и основные направления работ Владеть: навыками разработки проектов в избранной профессиональной сфере; методами оценки эффективности проекта, а также потребности в ресурсах
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов; УК-3.2. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды	Знать: методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами Уметь: разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту Владеть: методами организации и управления коллективом, планированием его действий
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для	УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном(ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения	Знать: современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой

академического и профессионального взаимодействия	УК-4.2. Осуществляет устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранном(ых) языках	устной и письменной коммуникации Уметь: применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения Владеть: методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1. Применяет рефлексивные методы в процессе оценки разнообразных ресурсов, используемых для решения задач самоорганизации и саморазвития.	Знать: основные принципы профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда; способы совершенствования своей деятельности на основе самооценки Уметь: решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории; расставлять приоритеты Владеть: способами управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни
ОПК-1. Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач;	ОПК-1.1 использует положения экономической, организационной, управленческой, социологической, психологической теорий и права для решения профессиональных задач; ОПК-1.2 применяет методы и практики современного управления; ОПК-1.3 разрабатывает проекты управленческих решений на основе	Знать основные положения экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, связанных с управлением персоналом, а также российское законодательство в части работы с персоналом. Уметь применять знания экономической, организационной,

	результатов проведенного критического анализа ситуации.	управленческой, социологической и психологической теорий для анализа и решения профессиональных задач в области управления персоналом, таких как планирование потребности в персонале, подбор и адаптация сотрудников, мотивация и стимулирование труда, оценка и развитие персонала, формирование корпоративной культуры и др. Владеть навыками поиска, интерпретации и использования информации из различных источников по тематике управления персоналом, а также оформления результатов своей деятельности в соответствии с правилами делового общения.
ОПК-2. Способен применять комплексный подход к сбору данных, продвинутые методы их обработки и анализа при решении управленческих и исследовательских задач;	ОПК-2.1 Применяет продвинутые методы обработки и анализа данных, такие как статистический анализ, машинное обучение, анализ текстов и др. ОПК-2.2 Выделяет источники данных и информации, необходимые для решения конкретных управленческих или исследовательских задач. ОПК-2.3 Осуществляет сбор данных с использованием различных методов, включая опросы, интервью, наблюдение и анализ вторичных источников.	Знать основные принципы и методы комплексного подхода к сбору данных, а также продвинутые методы их обработки и анализа, в том числе статистические, математические, эконометрические и др. Уметь применять комплексный подход к сбору данных, продвинутые методы их обработки и анализа для решения управленческих и исследовательских задач, связанных с управлением персоналом, таких как оценка эффективности персонала, измерение удовлетворенности персонала, диагностика организационной культуры и климата, разработка стратегии развития персонала и др. Владеть навыками выбора и обоснования наиболее

		подходящих методов сбора данных, обработки и анализа данных в зависимости от целей и задач исследования или управленческого решения, а также интерпретации и представления результатов анализа данных в соответствии с требованиями научного стиля.
ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-3.1 Умеет формулировать и внедрять в организациях сферы сервиса основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества ОПК-3.2 Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Знать: основные международные стандарты качества и их требования к системе менеджмента качества. нормативно-правовые акты по классификации гостиниц и иных средств размещения. Уметь: разрабатывать систему менеджмента качества с учетом международных стандартов и внедрять ее в организации сферы сервиса. оценивать качество оказания услуг в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов и мнением потребителей и заинтересованных сторон. Владеть: навыками анализа и оценки эффективности системы менеджмента качества и ее улучшения. навыками разработки и внедрения мероприятий для улучшения качества оказания услуг в соответствии с требованиями
ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ОПК-4.1 Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы сервиса. ОПК-4.2 Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и	Знать: основные методы анализа рынка услуг в сфере сервиса и формирования маркетинговых стратегий. основные технологии и инструменты внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций

	программ организаций сферы сервиса, в том числе с использованием возможностей сети Интернет.	сферы сервиса. Уметь: проводить маркетинговые исследования и анализировать данные для выявления потребностей клиентов и разработки соответствующих стратегий. выбирать и применять наиболее эффективные технологии и инструменты для внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы сервиса, включая использование сети Интернет. Владеть: навыками разработки маркетинговых программ и планов на основе анализа данных о рынке и клиентах. навыками разработки и реализации маркетинговых стратегий и программ организаций сферы сервиса с использованием
ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК-5.1 Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы сервиса ОПК-5.2 Умеет экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы сервиса	Знать: основные понятия и методы разработки экономической стратегии организаций сферы сервиса. методы и инструменты экономической оценки управленческих решений. Уметь: анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации для определения основных направлений разработки экономической стратегии. проводить экономическую оценку управленческих решений в контексте разработки и внедрения экономической стратегии организаций сферы сервиса. Владеть: навыками разработки и внедрения плана действий по внедрению экономической

		стратегии организации сферы сервиса. навыками принятия обоснованных решений на основе проведенной экономической оценки.
ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет планирование научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Знать: основные методы и технологии научно-прикладных исследований в профессиональной деятельности. основные подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. Уметь: формулировать научно-прикладные задачи и разрабатывать планы исследований. выбирать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в соответствии с поставленными задачами. Владеть: навыками выбора методов исследования, анализа данных и оценки результатов научно-прикладных исследований в своей сфере деятельности. навыками планирования, проведения и анализа результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности.
ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ОПК-7.1. Осуществляет практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной ОПК-7.2. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным	Знать: основные педагогические технологии и методы в учебной и воспитательной деятельности. основные принципы и методы подготовки к проведению занятий в рамках профессиональных образовательных программ. Уметь: планировать и проводить уроки, занятия и мероприятия с учетом возрастных, психологических и

	программам	индивидуальных особенностей учащихся. выбирать оптимальные формы и методы подготовки к проведению занятий, учитывая потребности и особенности аудитории. Владеть: навыками создания эффективной образовательной среды, оценки знаний и компетенций учащихся, а также управления учебным процессом. навыками практического применения различных методов и форм подготовки к проведению занятий на профессиональных образовательных программах.
ПК-1 Способен управлять человеческими ресурсами в организации: применяет знания институциональных основ управления, технологии развития персонала и основ управления HR-процессами, для эффективного управления персоналом и достижения бизнес-целей организации.	ПК-1.1 применяет знания институциональных основ управления, технологии развития персонала и основы управления HR-процессами для решения сложных задач по управлению персоналом. ПК-1.2 осуществляет оценку потребностей в персонале и разрабатывает планы найма, обучения и развития персонала.	Знать основы управления человеческими ресурсами, включая организационное поведение, психологию и социологию труда, а также технологии развития персонала и основы управления HR-процессами, включая найм и отбор персонала, оценку производительности, мотивацию и развитие персонала. Уметь применять методы и инструменты управления HR-процессами для достижения бизнес-целей организации, такие как планирование и разработка стратегии управления персоналом, разработка и реализация программ обучения и развития персонала, а также управление конфликтами и улучшение коммуникаций внутри организации. Владеть навыками проектного менеджмента, коммуникации и взаимодействия с

		заинтересованными сторонами при разработке и реализации систем управления персоналом, а также уметь оценивать результаты и эффекты реализованных систем.
ПК-2 Способен управлять процессом бизнес-планирования и производственного проектирования, по созданию новых, реконструкции, реновации и модернизации существующих предприятий сферы сервиса.	ПК-2.1 Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса. ПК-2.2 Умеет своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению.	Знать: принципы разработки бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса. методы анализа бизнес-планов и выявления отклонений от плановых показателей. Уметь: оценивать риски и потенциальные препятствия при разработке и внедрении проектов в сфере сервиса. разрабатывать и реализовывать планы по устранению отклонений в деятельности. Владеть: навыками координации и контроля проектов в сфере сервиса, а также уметь анализировать результаты и корректировать планы при необходимости. навыками эффективного управления процессом устранения отклонений и достижения плановых показателей.
ПК-4 Способен эффективно управлять сервисной деятельностью, используя антикризисное управление, а так же программно-целевые методы планирования и управления.	ПК-4.1 Разрабатывает и применяет эффективные стратегии антикризисного управления для поддержания стабильности сервисной деятельности; ПК-4.2 Применяет программно-целевые методы планирования и управления, а так же способен прогнозировать и разрабатывать бизнес-планы в сервисной деятельности, чтобы обеспечить эффективность и оптимизацию бизнес-процессов.	Знать: принципы антикризисного управления и инструменты, используемые при разработке стратегий. методы программно-целевого планирования и управления в сервисной деятельности, а также принципы разработки бизнес-планов. Уметь: анализировать ситуации кризисного характера, определять причины их возникновения и разрабатывать эффективные стратегии

		антикризисного управления. анализировать и прогнозировать бизнес-процессы в сервисной деятельности, используя программно-целевые методы планирования и управления. Владеть: навыками реализации стратегий антикризисного управления и поддержания стабильности сервисной деятельности. навыками разработки и оптимизации бизнес-планов в сервисной деятельности, используя программно-целевые методы планирования и управления.
--	--	---

5. Вид, тип, способ, форма проведения практик.

Вид практики: преддипломная

Тип практики: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Способ проведения: стационарно

Форма проведения практики: дискретно

6. Место и время проведения преддипломной практики

Преддипломная практика проводится в организациях различных организационно-правовых форм (коммерческие, некоммерческие, государственные, муниципальные) и различных видов деятельности.

7. Структура и содержание практики

Продолжительность преддипломной практики – 10 недель,
трудоемкость составляет 21 зачетных единиц, 756 часов, в 4 семестре.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость в часах	Формы текущего контроля

3 семестр			
1.	Предварительный этап	инструктаж по технике безопасности – 2 ч.; ознакомление с деятельностью организации, правилами внутреннего распорядка предприятия, обзорная экскурсия по предприятию – 4 ч.;	Дневник, отчет по практике
2.	Основной (производственный) этап	выполнение заданий по практике под наставлением руководителя от организации – 75 ч.; тематическая экскурсия по организации, теоретические занятия – 10 ч., самостоятельная работа в рамках практики – 70 ч.;	Дневник, отчет по практике
3.	Обработка и анализ полученной информации, постановка задач в рамках предварительной темы работы	описание объекта и предмета исследования отчет по практике в рамках предварительной темы работы – 20 ч.; обработка и анализ полученной информации - 25 ч.	Отчет по практике
4.	Заключительный этап	выработка на основе проведенного исследования выводов и предложений, оформление отчета по преддипломной практике и его защита – 10 ч.;	Защита отчета по практике Зачет

8. Формы отчетности по практике

Форма аттестации по итогам практики – дифференцированный зачет.

Отчетность по итогам прохождения преддипломной практики включает в себя:

- дневник прохождения практики;
- отчет прохождения практики.

В недельный срок после окончания практики представить научному руководителю и руководителю практики письменный отчет, оформленный в

соответствии с установленными требованиями. При необходимости отчет дорабатывается в соответствии с требованиями и пожеланиями руководителя. По итогам практики предусмотрена защита.

9. Профессионально-ориентированные и научно-исследовательские технологии, используемые на практике

Кроме традиционных образовательных, научно-исследовательских технологий, используемых в процессе практической деятельности, используются и интерактивные технологии (анализ и разбор конкретных ситуаций, подготовка на их основе рекомендаций) с включением практикантов в активное взаимодействие всех участвующих в процессе делового общения.

В процессе организации преддипломной (в том числе преддипломной) практики руководителем практики от филиала и руководителем практики от организации (учреждения, предприятия) применяются современные образовательные и научно-производственные технологии.

Основными методами, используемыми при получении результатов исследования в ходе прохождения практики являются:

- использование информационных ресурсов и баз данных (электронные каталоги библиотек и полнотекстовые электронные базы литературных источников используются при поиске материала для подготовки обучающегося к зачету о прохождении практики, а также выполнению отчета по практике);
- ориентация содержания на лучшие отечественные аналоги образовательных программ (изучение тем программы практики в аспекте современной экономической ситуации, а так же новейшей нормативно-правовой и методологической базы в области государственного и муниципального управления);
- использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода к изучению наук (использование моделей и прикладных проблем в параллельно изучаемых дисциплинах);
- применение активных методов обучения, «контекстного» и «на основе опыта» (анализ решений и верификация моделей при выполнении отчета по практике);
- использование методов, основанных на изучении практики (case studies) (разделы в отчете практики выполняются на основе практических исходных данных);
- использование проектно-организованных технологий обучения работе в команде над комплексным решением практических задач (получение практических навыков в области государственного и муниципального управления в составе коллектива).

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

а) основная литература:

1. Атаманчук Г.В., Управление: сущность, ценность, эффективность : Учебное пособие для вузов / Атаманчук Г.В. - М.: Академический Проект, 2020. - 544 с. - ISBN 978-5-8291-2903-3 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : [http:// www. studentlibrary. ru/ book/ISBN9785829129033.html](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829129033.html)

2. Кибанов А.Я., Управление персоналом: теория и практика. Оценка экономической и социальной эффективности управления персоналом организации : учебно-практическое пособие / под ред. А. Я. Кибанова.- М. : Проспект, 2015. - 48 с. - ISBN 978-5-392-16687-9 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : [http://www. studentlibrary. ru/ book /ISBN9785392166879.html](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392166879.html)

3. Подобай Н.В., Теория и практика организации производственного предпринимательства в России / Подобай Н.В. - Брянск: Из-во Брянского ГАУ, 2017. - 262 с. - ISBN 978-5-88517-285-1 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : [http:// www. Studentlibrary .ru/ book/ISBN9785885172851.html](http://www.Studentlibrary.ru/book/ISBN9785885172851.html)

б) дополнительная литература:

1. Оксинайд К.Э., Управление персоналом: теория и практика. Управлениесоциальным развитием и социальная работа с персоналом организации : учебно-практическое пособие / К.Э.Оксинайд, Е.В. Розина, под ред. А.Я. Кибанова. - М. : Проспект, 2014. - 64 с. - ISBN 978-5-392-10153-5 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392101535.html>

2. Федосеева Л.В., Управление человеческими ресурсами: управление персоналом / Л.В. Федосеева, А.А. Гудилин, О.О. Скрыбин - М. : МИСиС, 2018. - 44 с. - ISBN -- - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : http://www.studentlibrary.ru/book/misis_0023.html

3. Кибанов А.Я., Управление персоналом: теория и практика. Управление деловой карьерой, служебно-профессиональным продвижением и кадровым резервом : учебно-практическое пособие / Е.В. Каштанова, А. Я. Кибанов, под ред. А. Я. Кибанова. - М. : Проспект, 2014. - 64 с. - ISBN 978-5-392-10151-1 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : [http:// www. studentlibrary .ru/ book/ ISBN9785392101511.html](http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392101511.html)

4. Воденко К.В., Управление персоналом : Учебник/ Воденко К.В. - М. : Дашков и К, 2019. - 374 с. - ISBN 978-5-394-03444-2 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394034442.html>

5. Дейнека А.В., Управление персоналом организации / Дейнека А. В. - М. : Дашков и К, 2014. - 288 с. - ISBN 978-5-394-02375-0 - Текст : электронный //

ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394023750.html>

6. Кравченко А.И., Основы менеджмента: управление людьми : Учебное пособие для студентов Вузов / Кравченко А.И., Кравченко К.А. - М.: Академический Проект, 2020. - 400 с. ("Gaudeamus") - ISBN 978-5-8291-2913-2 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785829129132.html>

7. Лайкер Дж., Практика дао Toyota: Руководство по внедрению принципов менеджмента Toyota / Джеффри Лайкер, Дэвид Майер; Пер. с англ. - 5-е изд. - М. : Альпина Паблишер, 2011. - 584 с. (Серия "Модели менеджмента ведущих корпораций") - ISBN 978-5-9614-1626-8 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785961416268.html>

в) Интернет-ресурсы:

1. Министерство образования и науки Российской Федерации – <http://минобрнауки.рф/>

2. Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки – <http://obrnadzor.gov.ru/>

3. Министерство образования и науки Луганской Народной Республики – <https://minobr.su>

4. Народный совет Луганской Народной Республики – <https://nslnr.su>

5. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования – <http://fgosvo.ru>

6. Федеральный портал «Российское образование» – <http://www.edu.ru/>

7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» – <http://window.edu.ru/>

8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов – <http://fcior.edu.ru/>

9. Закон ЛНР "Об образовании" URL: http://img.lug-info.com/c/c/128-II_30.09.16_Ob_obrazovanii.pdf

10. Федеральный государственный стандарт высшего образования (уровень магистратура) по направлению подготовки 38.04.05 Бизнес-информатика от 8 апреля 2015 г. URL: http://www.ranepa.ru/docs/standarty/38.04.05_Business_informatika.pdf

11. ГОСТ 7.32-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления. URL: http://www.rd.uniyar.ac.ru/upload/rd/nir/GOST_732_2001_otch_o_NIR.pdf

12. Руководство по своду знаний по бизнес-анализу (BABOK 2.0.) (на рус.яз.). URL: <http://iiba.ru/chapter-1-introduction/>

Электронные библиотечные системы и ресурсы

13. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» – <http://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>

14. Электронно-библиотечная система «StudMed.ru» –

<https://www.studmed.ru>

Информационный ресурс библиотеки образовательной организации

15. Научная библиотека имени А. Н. Коняева – <http://biblio.dahluniver.ru/>

11. Материально-техническое обеспечение практики

Преддипломная практика предполагает использование академических аудиторий, соответствующих действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Прочее: рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде кафедры и электронными библиотечными системами, ресурсами; рабочее место преподавателя (руководителя практики), оснащенное компьютером с доступом в Интернет.

Программное обеспечение:

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

12. Оценочные средства по дисциплине

Паспорт оценочных средств по практике «преддипломной практика»

Описание уровней сформированности и критериев оценивания компетенций на этапах их формирования в ходе изучения дисциплины

Этап	Код компетенции	Уровни сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенции
Начальный	УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий;	Пороговый	знать: принципы анализа информации методы системного анализа для оценки различных вариантов решения проблемных ситуаций
Основной		Базовый	уметь: критически анализировать и оценивать информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемных ситуаций применять эти методы системного анализа на практике
Заключительный		Высокий	владеть: навыками выбора оптимального решения на основе анализа информации навыками оценки преимуществ и рисков каждого варианта решения
Начальный	УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	Пороговый	знать: основные принципы разработки проекта, понимать процесс формулирования цели и задач проекта, понимать значимость и актуальность проекта и его ожидаемые результаты. принципы и инструменты планирования проектов, принципы мониторинга хода проекта, методы и инструменты корректировки и уточнения плана проекта, основные факторы, влияющие на успешное выполнение проекта.

Основной		Базовый	уметь: разрабатывать концепцию проекта, формулировать цель, задачи, оценивать значимость и актуальность проекта, определять ожидаемые результаты и возможные сферы применения. разрабатывать планы реализации проектов, используя соответствующие инструменты и методы, оценивать ход реализации проекта, выявлять отклонения от плана и принимать меры для их корректировки, вносить изменения в план проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта
Заключительный		Высокий	владеть: навыками компетентно формулировать цель и задачи проекта, обосновывать актуальность, значимость и ожидаемые результаты, разрабатывать концепцию проекта в соответствии с поставленной задачей. навыками составления планов, учета рисков и контроля их исполнения. навыками мониторинга, корректировки и уточнения плана проекта, умением эффективно коммуницировать с участниками проекта для выявления проблем и их решения.
Начальный	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Пороговый	знать: принципы формирования и работы с командой, методы управления и мотивации персонала. принципы планирования командной работы и делегирования полномочий.
Основной		Базовый	уметь: корректировать ее в соответствии с общими целями проекта, учитывая интересы и мнения ее членов, применять методы мотивации и управления конфликтами. распределять поручения и делегировать полномочия членам команды в соответствии с их компетенцией и ресурсами.
Заключительный		Высокий	владеть: навыками эффективной коммуникации, лидерства, консультирования и коучинга для достижения целей команды. умением планировать командную работу, делегировать полномочия и эффективно координировать действия команды

Начальный	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Пороговый	знать: правила делового общения на государственном и иностранных языках. социокультурные особенности и принципы делового общения на разных языках.
Основной		Базовый	уметь: выбирать коммуникативно приемлемые стили для разных ситуаций на государственном и иностранных языках. эффективно общаться на государственном и иностранных языках, учитывая социокультурные различия и контекст коммуникации.
Заключительный		Высокий	владеть: деловой лексикой и грамматикой на государственном и иностранных языках. навыками адаптации и использования соответствующих стилей коммуникации на разных языках в профессиональном взаимодействии.
Начальный	УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Пороговый	знать: культурные традиции мира, включая религии, философские и этические учения, уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов. культурные особенности разных людей.
Основной		Базовый	уметь: основываясь на знании культурных традиций мира, демонстрировать уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, в зависимости от среды взаимодействия. конструктивное и толерантное взаимодействие с людьми, учитывая их социокультурные особенности.
Заключительный		Высокий	владеть: способностью использовать знания о культурных различиях для успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. навыками демонстрировать уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, основываясь на глубоком знании культурных традиций мира, включая религии, философские и этические учения, в любой среде взаимодействия.

Начальный	УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Основной	Пороговый	знать: культурные особенности разных людей. рефлексивные методы для оценки ресурсов в процессе самоорганизации и саморазвития.
Заключительный		Базовый	уметь: конструктивное и толерантное взаимодействие с людьми, учитывая их социокультурные особенности. использовать рефлексивные методы при оценке различных ресурсов для улучшения самоорганизации и саморазвития.	
		Высокий	владеть: рефлексивными методами для оценки ресурсов и их применения в процессе самоорганизации и саморазвития. способностью использовать знания о культурных различиях для успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.	
Начальный	ОПК-1. Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач;	Основной	Пороговый	знать: теоретические основы различных научных дисциплин, применяемых в профессиональной деятельности. теории и методы критического анализа ситуации
		Базовый	уметь: применять методы и практики современного управления. использовать теоретические знания в практических задачах. применять критический анализ ситуации для разработки проектов управленческих решений.	
Заключительный		Высокий	владеть: навыками использования продвинутых методов обработки и анализа данных для решения задач. навыками разработки проектов управленческих решений на основе критического анализа ситуации. навыками применения теорий и законов в профессиональной практике.	

Начальный	ОПК-2. Способен применять комплексный подход к сбору данных, продвинутые методы их обработки и анализа при решении управленческих и исследовательских задач;	Основной	Пороговый	знать: продвинутые методы обработки и анализа данных. различные источники данных, которые могут быть использованы для решения управленческих или исследовательских задач. различные методы сбора данных, включая опросы, интервью, наблюдение и анализ вторичных источников
Заключительный		Базовый	уметь: применять статистический анализ, машинное обучение и анализ текстов. определять необходимые данные для конкретной задачи и находить соответствующие источники. применять методы сбора данных в практической работе.	
		Высокий	владеть: навыками использования продвинутых методов обработки и анализа данных для решения задач. эффективно оценивать и выбирать наиболее подходящие источники данных для решения задачи. навыками проведения сбора данных с использованием различных методов и оценки их качества.	
Начальный	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	Основной	Пороговый	знать: основные международные стандарты качества и их требования к системе менеджмента качества. нормативно-правовые акты по классификации гостиниц и иных средств размещения
Заключительный		Базовый	уметь: разрабатывать систему менеджмента качества с учетом международных стандартов и внедрять ее в организации сферы сервиса. оценивать качество оказания услуг в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов и мнением потребителей и заинтересованных сторон.	
		Высокий	владеть: навыками разработки и внедрения мероприятий для улучшения качества оказания услуг в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов и потребностями клиентов. навыками анализа и оценки эффективности системы менеджмента качества и ее улучшения.	

Начальный	Основной	Заключительный	ОПК-4. Способен проектировать организационные изменения, руководить проектной и процессной деятельностью и подразделением организации;	Пороговый знать: принципы бизнес-стратегии и проектного менеджмента методы анализа бизнес-процессов и инновационные решения в области управления производственными процессами. принципы формирования и управления командой, понимание принципов коммуникации и взаимодействия с заинтересованными сторонами.
				Базовый уметь: применять методы мотивации и развития команды, устанавливать доверительные отношения с заказчиками и другими заинтересованными сторонами. анализировать слабые места в бизнес-процессах, предлагать и внедрять инновационные решения для улучшения эффективности производственных процессов. разрабатывать и планировать проектные и процессные действия;
				Высокий владеть: опытом реализации инновационных решений для улучшения эффективности производственных процессов и методами оптимизации бизнес-процессов. методами и инструментами управления проектами и процессами. навыки лидерства, управления конфликтами, умение создавать эффективную команду и поддерживать ее работоспособность на протяжении всего проекта.
Начальный	ОПК-5. Способен использовать современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач.		Пороговый знать: понимать современные информационные технологии и программные средства, доступные для решения профессиональных задач. основы информационных технологий, принципы формирования и управления командой, понимание принципов коммуникации и взаимодействия с заинтересованными сторонами.	

Основной		Базовый	уметь: уметь выбирать наиболее подходящие информационные технологии и программные средства для решения конкретных использовать программные средства для обработки и анализа данных, использовать программные средства для обработки и анализа данных,
Заключительный		Высокий	владеть: навыками применения современных информационных технологий и программных средств для решения профессиональных задач. навыками систематизации информации для решения профессиональных задач. навыки лидерства, управления конфликтами, умение создавать эффективную команду и поддерживать ее работоспособность на протяжении всего проекта.
Начальный	ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	Пороговый	знать: основные методы и технологии научно-прикладных исследований в профессиональной деятельности. основные подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности.
Основной		Базовый	уметь: формулировать научно-прикладные задачи и разрабатывать планы исследований. выбирать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в соответствии с поставленными задачами.
Заключительный		Высокий	владеть: навыками планирования, проведения и анализа результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. навыками выбора методов исследования, анализа данных и оценки результатов научно-прикладных исследований в своей сфере деятельности.

Начальный	ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	Пороговый	знать: основные педагогические технологии и методы в учебной и воспитательной деятельности. основные принципы и методы подготовки к проведению занятий в рамках профессиональных
Основной		Базовый	уметь: планировать и проводить уроки, занятия и мероприятия с учетом возрастных, психологических и индивидуальных особенностей учащихся. выбирать оптимальные формы и методы подготовки к проведению занятий, учитывая потребности и особенности аудитории.
Заключительный		Высокий	владеть: навыками практического применения различных методов и форм подготовки к проведению занятий на профессиональных образовательных программах. навыками создания эффективной образовательной среды, оценки знаний и компетенций учащихся, а также управления учебным процессом.
Начальный	ПК-1 Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях.	Пороговый	знать: методы проведения мониторинга удовлетворенности клиентов и оценки качества обслуживания. основные принципы подбора и мотивации персонала для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов.
Основной		Базовый	уметь: анализировать отзывы, рекомендации и жалобы клиентов для выявления проблем и потребностей в улучшении обслуживания. проводить процесс обучения персонала, используя различные методы и технологии, соответствующие потребностям и целям бизнеса.
Заключительный		Высокий	владеть: навыками анализа и оценки эффективности деятельности персонала, и разработки мер по его улучшению. навыками разработки и реализации планов по улучшению качества обслуживания на основе результатов мониторинга и анализа обратной связи.

Начальный	ПК-2 Способен управлять процессом бизнес-планирования и производственного проектирования, по созданию новых, реконструкции, реновации и модернизации существующих предприятий сферы сервиса.	Пороговый	знать: принципы разработки бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса. принципы разработки бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса.
Основной		Базовый	уметь: оценивать риски и потенциальные препятствия при разработке и внедрении проектов в сфере сервиса. разрабатывать и реализовывать планы по устранению отклонений в деятельности.
Заключительный		Высокий	владеть: навыками координации и контроля проектов в сфере сервиса, а также уметь анализировать результаты и корректировать планы при необходимости. навыками эффективного управления процессом устранения отклонений и достижения плановых показателей.
Начальный	ПК-4 Способен эффективно управлять сервисной деятельностью, используя антикризисное управление, а так же программно-целевые методы планирования и управления.	Пороговый	знать: принципы антикризисного управления и инструменты, используемые при разработке стратегий. методы программно-целевого планирования и управления в сервисной деятельности, а также принципы разработки бизнес-планов.
Основной		Базовый	уметь: анализировать ситуации кризисного характера, определять причины их возникновения и разрабатывать эффективные стратегии антикризисного управления. анализировать и прогнозировать бизнес-процессы в сервисной деятельности, используя программно-целевые методы планирования и управления.
Заключительный		Высокий	владеть: навыками реализации стратегий антикризисного управления и поддержания стабильности сервисной деятельности. навыками разработки и оптимизации бизнес-планов в сервисной деятельности, используя программно-целевые методы планирования и управления.

Перечень компетенций (элементов компетенций), формируемых в результате освоения учебной дисциплины.

№ п/п	Код компетенции	Формулировка контролируемой компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по дисциплине)	Темы учебной дисциплины	Этапы формирования (семестр изучения)
1	УК-1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	4
			УК-1.2. Рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
2	УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения;	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	4

			УК-2.2. Разрабатывает план реализации проекта с использованием инструментов планирования;	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
			УК-2.3. Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
3	УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1. Планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов;	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	4

			УК-3.2. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
4	УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном(ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения .	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	4
			УК-4.2. Осуществляет устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранном(ых) языках	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
5	УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Демонстрирует уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании культурных	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели	4

			традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия	и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
			УК-5.2. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
6	УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1. Применяет рефлексивные методы в процессе оценки разнообразных ресурсов, используемых для решения задач самоорганизации и саморазвития.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	4
7	ОПК-1	Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ОПК-1.1. Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	4

			ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
8	ОПК-2	Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса, качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-2.1 Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	4
			ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы сервиса	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
9	ОПК-3	Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-3.1 Умеет формулировать и внедрять в организациях сферы сервиса основные положения системы менеджмента качества в соответствии с	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели	4

			международными стандартами качества	и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
			ОПК-3.2 Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
10	ОПК-4.	Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ОПК-4.1 Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы сервиса.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	4

			ОПК-4.2 Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы сервиса, в том числе с использованием возможностей сети Интернет.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
11	ОПК-5с	Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК-5.1 Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы сервиса	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	4
			ОПК-5.2 Умеет экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы сервиса	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	

12	ОПК-6.	Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет планирование научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	4
			ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
13	ОПК-7	Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	ОПК-7.1. Осуществляет практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	4

			ОПК-7.2. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
14	ПК-1	Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях.	ПК-1.1 Осуществляет мониторинг уровня удовлетворенности клиентов, качества обслуживания и реагирует на отзывы, рекомендации и жалобы для разработки планов по его улучшению.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	4
			ПК-1.2 Осуществляет подбор, обучение и мотивацию персонала для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
15	ПК-2	Способен управлять процессом бизнес-планирования и производственного проектирования, по созданию новых, реконструкции, реновации и	ПК-2.1 Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций	4

		модернизации существующих предприятий сферы сервиса.	сервиса.	Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
			ПК-2.2 Умеет своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	
16	ПК-4	Способен эффективно управлять сервисной деятельностью, используя антикризисное управление, а так же программно-целевые методы планирования и управления.	ПК-4.1 Разрабатывает и применяет эффективные стратегии антикризисного управления для поддержания стабильности сервисной деятельности;	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	4
			ПК-4.2 Применяет программно-целевые методы планирования и управления, а так же способен прогнозировать и разрабатывать бизнес-планы в сервисной деятельности, чтобы обеспечить эффективность и оптимизацию бизнес-процессов.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код компетенции	Индикаторы достижений компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Контролируемые темы учебной дисциплины	Наименование оценочного средства
1.	УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации	Знать принципы анализа информации, Уметь критически анализировать и оценивать информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемных ситуаций, Владеть навыками выбора оптимального решения на основе анализа информации.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
		УК-1.2. Рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски	Знать методы системного анализа для оценки различных вариантов решения проблемных ситуаций, Уметь применять эти методы системного анализа на практике, Владеть навыками оценки преимуществ и рисков каждого варианта решения.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)

2.	УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла взаимодействия	УК-2.1. Разрабатывает концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения;	Знать основные принципы разработки проекта, понимать процесс формулирования цели и задач проекта, понимать значимость и актуальность проекта и его ожидаемые результаты. Уметь разрабатывать концепцию проекта, формулировать цель, задачи, оценивать значимость и актуальность проекта, определять ожидаемые результаты и возможные сферы применения. Владеть навыками компетентно формулировать цель и задачи проекта, обосновывать актуальность, значимость и ожидаемые результаты, разрабатывать концепцию проекта в соответствии с поставленной задачей.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
		УК-2.2. Разрабатывает план реализации проекта с использованием инструментов планирования;	Знать принципы и инструменты планирования проектов, Уметь разрабатывать планы реализации проектов, используя соответствующие инструменты и методы, Владеть навыками составления планов, учета рисков и контроля их исполнения.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)

		УК-2.3. Осуществляет мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта.	Знать принципы мониторинга хода проекта, методы и инструменты корректировки и уточнения плана проекта, основные факторы, влияющие на успешное выполнение проекта. Уметь оценивать ход реализации проекта, выявлять отклонения от плана и принимать меры для их корректировки, вносить изменения в план проекта, уточнять зоны ответственности участников проекта. Владеть навыками мониторинга, корректировки и уточнения плана проекта, умением эффективно коммуницировать с участниками проекта для выявления проблем и их решения.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)
--	--	--	---	--	--

3.	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели		УК-3.1. Планирует и корректирует работу команды с учетом интересов, особенностей поведения и мнений ее членов,	Знать принципы формирования и работы с командой, методы управления и мотивации персонала. Уметь планировать работу команды, корректировать ее в соответствии с общими целями проекта, учитывая интересы и мнения ее членов, применять методы мотивации и управления конфликтами. Владеть навыками эффективной коммуникации, лидерства, консультирования и коучинга для достижения целей команды.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	доклад, сообщение, тестовые задания, разноуровневые задачи и задания, практическое (прикладное задание)
			УК-3.2. Планирует командную работу, распределяет поручения и делегирует полномочия членам команды	Знать принципы планирования командной работы и делегирования полномочий. Уметь распределять поручения и делегировать полномочия членам команды в соответствии с их компетенцией и ресурсами. Владеть умением планировать командную работу, делегировать полномочия и эффективно координировать действия команды.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)

4.	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия		УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном(ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения	Знать правила делового общения на государственном и иностранных языках. Уметь выбирать коммуникативно приемлемые стили для разных ситуаций на государственном и иностранных языках. Владеть деловой лексикой и грамматикой на государственном и иностранных языках.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)
			УК-4.2. Осуществляет устную и письменную деловую коммуникацию с учетом социокультурных различий в процессе профессионального взаимодействия на государственном и иностранном(ых) языках	Знать социокультурные особенности и принципы делового общения на разных языках. Уметь эффективно общаться на государственном и иностранных языках, учитывая социокультурные различия и контекст коммуникации. Владеть навыками адаптации и использования соответствующих стилей коммуникации на разных языках в профессиональном взаимодействии.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1. Демонстрирует уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, основываясь на знании культурных традиций мира (включая мировые религии, философские и этические учения), в зависимости от среды взаимодействия	Знать культурные традиции мира, включая религии, философские и этические учения, уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов. Уметь основываясь на знании культурных традиций мира, демонстрировать уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, в зависимости от среды взаимодействия. Владеть навыками демонстрировать уважительное отношение к социокультурным традициям различных народов, основываясь на глубоком знании культурных традиций мира, включая религии, философские и этические учения, в любой среде взаимодействия.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)
--	---	--	---

		УК-5.2. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Знать Культурные особенности разных людей. Уметь конструктивное и толерантное взаимодействие с людьми, учитывая их социокультурные особенности. Владеть способностью использовать знания о культурных различиях для успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)
5.	УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	УК-6.1. Применяет рефлексивные методы в процессе оценки разнообразных ресурсов, используемых для решения задач самоорганизации и саморазвития.	Знать, рефлексивные методы для оценки ресурсов в процессе самоорганизации и саморазвития. Уметь использовать рефлексивные методы при оценке различных ресурсов для улучшения самоорганизации и саморазвития. Владеть рефлексивными методами для оценки ресурсов и их применения в процессе самоорганизации и саморазвития.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)

6.	ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ОПК-1.1. Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса	Знать: методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса, основные этапы и принципы ее разработки. Уметь: применять методы формирования технологической концепции при разработке стратегии и тактики бизнеса в сфере сервиса. Владеть: навыками создания, внедрения и адаптации технологической концепции для достижения конкурентных преимуществ на рынке услуг.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)
		ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса	Знать: принципы внедрения технологических новаций в сервисную деятельность. Уметь: оценивать эффективность технологических новаций и их потенциальное влияние на бизнес. Владеть: навыками разработки и внедрения планов по внедрению технологических новаций в сервисную деятельность.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)

7.	ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса, качеством услуг в избранной профессиональной сфере	ОПК-2.1 Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса.	Знать принципы формулирования стратегических направлений для управления организациями в сфере сервиса. Уметь анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации и формировать стратегические цели и планы для сервисной деятельности Владеть навыками управления реализацией стратегического плана и принятия решений для достижения поставленных целей в сфере сервиса.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)
		ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы сервиса	Знать: основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы сервиса. Уметь: применять методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования для определения целей и разработки стратегий развития организаций сферы сервиса. Владеть: навыками практического применения методов и приемов анализа, моделирования и стратегического планирования для достижения целей и реализации стратегий развития организаций сферы сервиса..	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)

	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере		ОПК-3.1 Умеет формулировать и внедрять в организациях сферы сервиса основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества	Знать: основные международные стандарты качества и их требования к системе менеджмента качества. Уметь: разрабатывать систему менеджмента качества с учетом международных стандартов и внедрять ее в организации сферы сервиса. Владеть: навыками анализа и оценки эффективности системы менеджмента качества и ее улучшения.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)
			ОПК-3.2 Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Знать: нормативно-правовые акты по классификации гостиниц и иных средств размещения. Уметь: оценивать качество оказания услуг в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов и мнением потребителей и заинтересованных сторон. Владеть: навыками разработки и внедрения мероприятий для улучшения качества оказания услуг в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов и потребностями клиентов.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)

8.	ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса	ОПК-4.1 Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы сервиса.	Знать основные методы анализа рынка услуг в сфере сервиса и формирования маркетинговых стратегий. Уметь проводить маркетинговые исследования и анализировать данные для выявления потребностей клиентов и разработки соответствующих стратегий. Владеть навыками разработки маркетинговых программ и планов на основе анализа данных о рынке и клиентах..	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)
----	---	--	---	---	--

		ОПК-4.2 Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы сервиса, в том числе с использованием возможностей сети Интернет.	Знать основные технологии и инструменты внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы сервиса. Уметь выбирать и применять наиболее эффективные технологии и инструменты для внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы сервиса, включая использование сети Интернет. Владеть навыками разработки и реализации маркетинговых стратегий и программ организаций сферы сервиса с использованием сети Интернет.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)
--	--	--	---	--	--

9.	ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений.		ОПК-5.1 Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы сервиса	Знать основные понятия и методы разработки экономической стратегии организаций сферы сервиса. Уметь анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации для определения основных направлений разработки экономической стратегии. Владеть навыками разработки и внедрения плана действий по внедрению экономической стратегии организации сферы сервиса.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)
	ОПК-5.2 осуществляет выбор современных информационных технологий и программных средств для решения профессиональных задач;		Знать: методы и инструменты экономической оценки управленческих решений. Уметь: проводить экономическую оценку управленческих решений в контексте разработки и внедрения экономической стратегии организаций сферы сервиса. Владеть: навыками принятия обоснованных решений на основе проведенной экономической оценки.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)	

ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет планирование научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Знать: основные методы и технологии научно-прикладных исследований в профессиональной деятельности. Уметь: формулировать научно-прикладные задачи и разрабатывать планы исследований. Владеть: навыками выбора методов исследования, анализа данных и оценки результатов научно-прикладных исследований в своей сфере деятельности.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)
	ОПК-6.2. Применяет подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	Знать: основные подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности. Уметь: выбирать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в соответствии с поставленными задачами. Владеть: навыками планирования, проведения и анализа результатов научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)

ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам		ОПК-7.1. Осуществляет практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной	Знать: основные педагогические технологии и методы в учебной и воспитательной деятельности. Уметь: планировать и проводить уроки, занятия и мероприятия с учетом возрастных, психологических и индивидуальных особенностей учащихся. Владеть: навыками создания эффективной образовательной среды, оценки знаний и компетенций учащихся, а также управления учебным процессом.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)
		ОПК-7.2. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	Знать: основные принципы и методы подготовки к проведению занятий в рамках профессиональных образовательных программ. Уметь: выбирать оптимальные формы и методы подготовки к проведению занятий, учитывая потребности и особенности аудитории. Владеть: навыками практического применения различных методов и форм подготовки к проведению занятий на профессиональных образовательных программах.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)

ПК-1 Способен управлять персоналом и обеспечивать качественное обслуживание потребителей в сервисных предприятиях.	ПК-1.1 Осуществляет мониторинг уровня удовлетворенности клиентов, качества обслуживания и реагирует на отзывы, рекомендации и жалобы для разработки планов по его улучшению.	Знать: методы проведения мониторинга удовлетворенности клиентов и оценки качества обслуживания. Уметь: анализировать отзывы, рекомендации и жалобы клиентов для выявления проблем и потребностей в улучшении обслуживания. Владеть: навыками разработки и реализации планов по улучшению качества обслуживания на основе результатов мониторинга и анализа обратной связи.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)
	ПК-1.2 Осуществляет подбор, обучение и мотивацию персонала для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов	Знать: основные принципы подбора и мотивации персонала для обеспечения высокого уровня обслуживания клиентов. Уметь: проводить процесс обучения персонала, используя различные методы и технологии, соответствующие потребностям и целям бизнеса. Владеть: навыками анализа и оценки эффективности деятельности персонала, и разработки мер по его улучшению.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)

ПК-2 Способен управлять процессом бизнес-планирования и производственного проектирования, по созданию новых, реконструкции, реновации и модернизации существующих предприятий сферы сервиса.	ПК-2.1 Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса.	Знать: принципы разработки бизнес-планов и производственных проектов в сфере сервиса. Уметь: оценивать риски и потенциальные препятствия при разработке и внедрении проектов в сфере сервиса. Владеть: навыками координации и контроля проектов в сфере сервиса, а также уметь анализировать результаты и корректировать планы при необходимости.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)
	ПК-2.2 Умеет своевременно выявлять отклонения в реализации бизнес-планов в сфере сервиса и управлять деятельностью по их устранению.	Знать: методы анализа бизнес-планов и выявления отклонений от плановых показателей. Уметь: разрабатывать и реализовывать планы по устранению отклонений в деятельности. Владеть: навыками эффективного управления процессом устранения отклонений и достижения плановых показателей.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)

ПК-4 Способен эффективно управлять сервисной деятельностью, используя антикризисное управление, а так же программно-целевые методы планирования и управления.	ПК-4.1 Разрабатывает и применяет эффективные стратегии антикризисного управления для поддержания стабильности сервисной деятельности;	Знать: принципы антикризисного управления и инструменты, используемые при разработке стратегий. Уметь: анализировать ситуации кризисного характера, определять причины их возникновения и разрабатывать эффективные стратегии антикризисного управления. Владеть: навыками реализации стратегий антикризисного управления и поддержания стабильности сервисной деятельности.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)
	ПК-4.2 Применяет программно-целевые методы планирования и управления, а так же способен прогнозировать и разрабатывать бизнес-планы в сервисной деятельности, чтобы обеспечить эффективность и оптимизацию бизнес-процессов.	Знать: методы программно-целевого планирования и управления в сервисной деятельности, а также принципы разработки бизнес-планов. Уметь: анализировать и прогнозировать бизнес-процессы в сервисной деятельности, используя программно-целевые методы планирования и управления. Владеть: навыками разработки и оптимизации бизнес-планов в сервисной деятельности, используя программно-целевые методы планирования и управления.	Постановка проблемы; актуальность и новизна темы исследования; Анализ последних публикаций Постановка цели и задач исследования Анализ объекта исследования Анализ предмета исследования	Дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос)

Оценка уровня сформированности компетенций по результатам прохождения преддипломной практики

Контроль за прохождением практики осуществляют администрация базы практики, руководители практики, заведующие кафедрами, представители деканата.

Отчетность по итогам прохождения преддипломной практики включает в себя:

- дневник прохождения практики;
- отчет прохождения практики.

Оценка результатов прохождения преддипломной практики магистрантом является комплексной.

Требование комплексности предполагает совместный учет оценок, выставленных руководителем практики от кафедры по результатам проверки отчета и дневника практики с учетом отзыва с места прохождения практики, руководителем преддипломной практики от кафедры согласно приказу, результата, полученного по итогам защиты отчета перед комиссией, возглавляемой заведующим кафедрой, по следующей формуле:

$$O_{И} = (0,2 \cdot O_1 + 0,5 \cdot O_2 + 0,3 \cdot O_3) \times 20 ,$$

где $O_{И}$ – итоговая оценка, %;

O_1 – оценка, выставленная руководителем практики от кафедры по результатам проверки отчета и дневника, с учетом отзыва по месту прохождения практики;

O_2 – оценка, выставленная руководителем преддипломной практики от кафедры согласно приказу;

O_3 – оценка, полученная по итогам устной защиты отчета. O_1 ,

O_2, O_3 выставляется по пятибалльной шкале.

При подведении итогов необходимо руководствоваться следующей шкалой соответствия рейтинговых оценок пятибалльной шкале (таб.).

Оценка должна учитывать уровень соответствия следующим критериям:

1. Общая систематичность и ответственность работы в ходе практики;
2. Степень личного участия и самостоятельности студента в представляемой исследовательской работе;
3. Выполнение поставленных целей и задач;
4. Корректность в сборе, анализе и интерпретации представляемых научных данных;
5. Качество оформление отчетной документации.
6. Своевременность оформление отчетной документации.

Оценка по практике проставляется в ведомость, зачетную книжку студента, а также заносится в приложение к диплому.

Магистры, не выполнившие без уважительной причины требования программы практики или получившие неудовлетворительную оценку, могут быть отчислены из университета как имеющие академическую задолженность в порядке, предусмотренном Уставом университета.

Ликвидация академической задолженности по практике осуществляется путем ее повторной отработки по специально разработанному графику.

Итоговая оценка уровня сформированности компетенций по результатам прохождения преддипломной практики

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
5	"отлично" – средневзвешенная оценка 90-100% Типовое и индивидуальное задание по практике выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению. Студент отвечает на основные и дополнительные вопросы при защите отчета
4	"хорошо" – средневзвешенная оценка 75-89% Типовое и индивидуальное задание по практике выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала. Студент отвечает на основные и дополнительные вопросы при защите отчета
3	"удовлетворительно" – средневзвешенная оценка 60-74% Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала. Студент отвечает только на основные вопросы и затрудняется в ответах на дополнительные вопросы при защите отчета
2	"неудовлетворительно" – средневзвешенная оценка менее 60% Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала. Студент не может ответить на вопросы при защите отчета

Примерный перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Дневник практики	Дневник практики – это документ установленного образца. Формат бланка А5 (148 210 мм), брошюра 8 страниц вместе с обложкой. Данная форма предназначена для определения задач на практику, проведения текущих записей, содержит календарный план прохождения практики, оценки результатов практики.	Требования к оформлению дневника практики
2.	Отчет по практике	Отчет – это документ формата А4. Отчет должен быть выполнен на одной стороне листа белой бумаги. Отчет о прохождении практики должен включать описание проделанной студентом научно-исследовательской работы по установленной структуре в соответствии с разделами и позициями программы практики и индивидуального задания.	Требования к оформлению отчета по практике
3.	Собеседование (устный или письменный опрос)	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой учебной дисциплиной/практикой, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по учебной дисциплине/результатам практики или определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам практики

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Назначение: ОС предназначен для контроля и оценки способности студента самостоятельно планировать и проводить научные исследования, решать задачи, приближенные к профессиональной деятельности (получение первичных профессиональных умений и навыков).

Форма контроля – дневник практики, отчет по практике, собеседование (устный опрос).

Перечень вопросов для проведения собеседования (устный опрос) при защите отчета по практике

1. Нормативно-правовая документация касательно практики.
2. Структура, расположение, режим работы предприятия.
3. Безопасность жизнедеятельности и гражданская оборона предприятия.
4. Делопроизводство на предприятии.
5. Оформление документации по практике.
6. Методы организации научных исследований.
7. Методы организации преподавательской деятельности.
8. Основные научные школы и последние научные публикации по теме исследования.
9. Оформление списка использованных источников согласно требований.
10. Вопросы по результатам выполнения индивидуального задания.

Требования к оформлению дневника практики

Дневник практики – это документ установленного образца, выдается на кафедре отдельным документом. Формат бланка А5 (148 210 мм), брошюра 8 страниц вместе с обложкой, листы скреплены книжкой. Данная форма предназначена для определения задач на практику, проведения текущих записей приобретенных умений при выполнении работы, содержит календарный план прохождения практики, отзывы и оценки результатов практики. Дневник может вестись в электронном виде с использованием персонального компьютера или от руки.

Записи в дневнике служат материалом для составления отчета по практике.

Все пункты дневника должны быть заполнены. По окончании практики дневник прикрепляется к отчёту по практике.

Документ должен быть закреплён печатью предприятия, отзывами и подписями всех руководителей практики.

Пример календарного графика прохождения практики

№п /п	Название работ	Номер недели			Отметки о выполнении
		1	2	3	
1	Инструктаж по технике безопасности	+			Выполнено
2	Составление и утверждение индивидуальной программы практики	+			Выполнено
3	Постановка проблемы исследования, обоснование актуальности темы исследования. Определение объекта, предмета, цели и задачи исследования	+			Выполнено
4	Исследование результатов последних научных публикаций по теме исследования. Систематизация и анализ полученных теоретических результатов	+	+		Выполнено
5	Осуществление научного исследования: исследование объекта; исследование предмета; описание проблемы исследования;		+	+	Выполнено
6	Формулировка научной новизны исследования	+			Выполнено
7	Оценка и интерпретация полученных результатов			+	Выполнено
8	Формирование выводов			+	Выполнено
9	Сбор и обобщение материала по итогам прохождения практики. Написание и оформление отчёта по преддипломной практике			+	Выполнено

Требования к оформлению отчета по практике

Отчет по практике оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ ГОСТ 7.32-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно- исследовательской работе. Структура и правила оформления¹.

Страницы текста отчета о практике и включенные в отчет иллюстрации и таблицы должны соответствовать формату А4. Отчет должен быть выполнен на одной стороне листа белой бумаги.

Текст отчета следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое – 1,5 см, верхнее и нижнее – 2,0 см, левое – 3,0 см.

Шрифт Times New Roman, размер 14 пт, цвет шрифта должен быть черным, полужирный, выравнивание по ширине, отступ первой строки абзаца – 1,25 см, через полтора интервала. Высота букв, цифр и других знаков – не менее 10 пт.

Разрешается использовать компьютерные возможности акцентирования внимания на определенных терминах, формулах, теоремах, применяя шрифты разной гарнитуры.

Страницы отчета следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц отчета. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

Пример оформления титульного листа отчета по преддипломной практике представлен ниже.

Рисунки и иллюстрации черно-белые, подписи рисунков в формате «Рисунок 1 – Название», шрифт обычный, выравнивание по центру, помещаются после рисунка, ссылка на рисунок указывается в тексте перед рисунком. Иллюстрации, за исключением иллюстрации приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например, Рисунок 1.1.

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте. Наименование таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Наименование таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире, например «Таблица

¹ http://www.rd.uniyar.ac.ru/upload/rd/nir/GOST_732_2001_otch_o_NIR.pdf

1 – Название», при сквозной нумерации или «Таблица 1.1 – Название» при нумерации по разделам. Ссылка на таблицу указывается в тексте перед таблицей. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается. Таблицу с большим числом строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы на другой лист (страницу) с указанием слева «Продолжение таблицы» и указывают номер таблицы.

Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Все формулы набираются в редакторе Microsoft Equation 3.0 с нумерацией в круглых скобках – (1) или (1.1), выравняются по правому краю, расшифровка всех обозначений (букв) в формулах дается в порядке упоминания в формуле. Нумерацию, и по возможности, знаки препинания следует ставить отдельно от формул обычным текстом.

Отчет о прохождении практики должен включать описание проделанной студентом научно-исследовательской работы по установленной структуре.

В отчете отражаются итоги деятельности магистранта во время прохождения практики в соответствии с разделами и позициями программы и индивидуального задания, материалы, необходимые для написания магистерской диссертации, соответствующие расчеты, анализ, обоснования, выводы и предложения.

Отчет сшивается и проклеивается. Объем отчета (основной текст) – 20- 25 страниц. Приложения, список документов и литературы в основной объем отчета не включаются.

Отчет должен содержать сведения о конкретно работе, выполненной студентом в период практики.

Содержание отчета должно включать следующие основные структурные элементы:

Титульный лист
Индивидуальное задание
РЕФЕРАТ
Аннотация

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

- 1 Анализ объекта исследования
- 2 Анализ предмета исследования

3 Описание проблемы, решаемой в исследовании

4 Характеристика предприятия – места прохождения практики

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ

В недельный срок после окончания практики представить научному руководителю и руководителю практики письменный отчет, оформленный в соответствии с установленными требованиями. При необходимости отчет дорабатывается в соответствии с требованиями и пожеланиями руководителя. По итогам практики предусмотрена защита.

К защите практики допускаются студенты, своевременно и в полном объеме выполнившие программу практики и представившие в указанные сроки отчетную документацию.

Если окончание практики приходится на каникулярное время (июль, август), отчетные материалы по практике сдаются с началом учебного года до 10 сентября.

ОБРАЗЕЦ ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

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

ОТЧЕТ ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

Студента группы _____
(№ группы)

Направление подготовки: _____ «_____»
(шифр направления) (наименование направления)

Специальность: _____ «_____»
(код и наименование профиля подготовки (магистерской программы);

(ФИО студента)

Руководитель от предприятия:

(название предприятия)

(должность, фамилия, инициалы)

(подпись и печать)

Руководитель от ВУЗа:

(должность, фамилия, инициалы)

(подпись и печать)

Луганск – 201_____

БЛАНК ЛИСТА ИНДИВИДУАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ
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

Образовательно-квалификационный уровень – бакалавр

Направление подготовки:

Наименование профиля подготовки

(магистерской программы):

У Т В Е Р Ж Д А Ю
Заведующий кафедрой
Г.В. Чумаченко

« ____ » _____ 20__ год

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
для прохождения преддипломной практики**

(Ф.И.О. студента)

1. Тема практики: _____

2. Место прохождения практики _____

(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом, а также фактический адрес)

3. Срок прохождения практики с: « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г.

4. Руководители практики от вуза: _____

(ученая степень и звание, должность, Ф.И.О.)

5. Исходные данные, необходимые для прохождения практики:

6. Перечень вопросов, подлежащих изучению:

7. Перечень графического материала (рисунки, таблицы, схемы)

8. Дата выдачи задания «__»_____20__ г.

Календарный план

№ п/п	Название этапов выполнения практики	Срок выполнения этапа	Отметка о выполнении
1.	Актуализация темы, постановка целей и заданий исследования		Выполнено
2.	Работа над пунктом 1		Выполнено
3.	Работа над пунктом 2		Выполнено
4.	Работа над пунктом 3		Выполнено
5.	Работа над пунктом 4		Выполнено
6.	Выводы и предложения		Выполнено
7.	Оформление работы		Выполнено
8.	Представление работы на кафедру		Выполнено

Студент _____ Ф.И.О.
(подпись)

Руководитель практики _____ Ф.И.О.

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)