

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Технологический институт сервиса (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Донской государственный технический университет» в
г. Ставрополе Ставропольского края

(ТИС (филиал) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ
Председатель НМС
Хабаров А.Н.

— 1 —

— 2 —

30 декабрь 2016 г.

1

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой

Сервис

Учебный план 430301-16-13ТИС.plm.xml
по направлению Сервис

Квалификация бакалавр

Форма обучения очная

Общая трудоемкость 6 ЗЕТ

Часов по учебному плану 216

Виды контроля в семестрах:

в том числе:

аудиторные занятия 0
самостоятельная работа 216

Распределение часов дисциплины по семестрам

Программу составил(и):

д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Рецензент(ы):

д.э.н. профессор Давыдянц Д.Е.

Рабочая программа дисциплины

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

разработана в соответствии с ФГОС:

№ 1169 от 20.10.2015 г.

составлена на основании учебного плана:

по направлению Сервис

утвержденному учёным советом вуза от 30.06.2016 протокол №

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 29.08.2016 г. № 1

Срок действия программы: 2016-2020 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2017 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2017-2018 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2017 г. №

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2018 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2018-2019 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2018 г. №

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2019 г. №

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2020 г. №

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|------|---|
| 1.1 | Целью производственной практики является: закрепление теоретических знаний и практических навыков, полученных студентами при изучении курсов специальных дисциплин; изучение прав и обязанностей специалистов сервиса; ознакомление с вопросами организации и управления производством сервисных процессов; изучение системы документооборота предприятия; изучение производственных и технологических процессов; ознакомления с вопросами расчета трудоемкости сервисных воздействий и формирования производственной программы; изучение системы обеспечения качества и безопасности жизнедеятельности на предприятии; ознакомление с вопросами планирования производства: бизнес-план, финансовый план, формы и методы сбыта услуг, их конкурентоспособность, оценка и прогнозирование спроса; методами обеспечения экологической безопасности. |
| 1.2 | Основными задачами практики являются: |
| 1.3 | -овладение умением применять полученные знания при решении практических задач в условиях действующего сервисного предприятия; |
| 1.4 | -изучение организационно-производственной структуры сервисного предприятия, функций специалистов его служб, отделов; |
| 1.5 | -ознакомление с основными технико-экономическими показателями деятельности предприятия; |
| 1.6 | -подробное изучение деятельности производственных подразделений, сервисных процессов, технологического оборудования и планировочных решений зон, участков, цехов (отделений); |
| 1.7 | -ознакомление с системой и методами организации и управления производством услуг, системой документооборота; |
| 1.8 | -изучение вопросов организации и планирования производства, в том числе по оказанию автосервисных услуг по ТО и ремонту автомобилей сторонних организаций и физических лиц; |
| 1.9 | -изучение рынка автосервисных услуг; |
| 1.10 | -ознакомление с мероприятиями по обеспечению безопасности жизнедеятельности и экологической безопасности на предприятии; |
| 1.11 | -сбор материала, необходимого для выполнения курсового и дипломного проектов. |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

| | |
|--|---|
| Цикл (раздел) ООП: | Б5.У |
| 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося: | |
| 2.1.1 | Успешное освоение дисциплины предполагает наличие у студентов знаний и компетенций в объеме предшествующих ступеней образования |
| 2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: | |
| 2.2.1 | Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса |
| 2.2.2 | Управление имиджем и организация деловых переговоров |

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

ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Знать:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | основные методы и приемы принятия организационно-управленческих решений; |
| Уровень 2 | приемы поиска источников необходимых для принятия решений |
| Уровень 3 | методику систематического принятия решений |

Уметь:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | нести ответственность за свои действия и подчиняться |
| Уровень 2 | использовать приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования |
| Уровень 3 | применять методику систематического принятия решений |

Владеть:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | навыками руководства людьми (исполнителями) и деловыми процессами |
| Уровень 2 | способностью самостоятельно находить и принимать организационно-управленческие решения в сложных и нестандартных ситуациях, а также нести за них ответственность |
| Уровень 3 | методикой систематического принятия решений |

ОК-5: способность к самоорганизации и самообразованию

Знать:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту; |
| Уровень 2 | приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования |
| Уровень 3 | методику систематического самообразования и самоорганизации |

Уметь:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности |
| Уровень 2 | формировать программы стажировок для закрепления и развития профессиональных умений и навыков |
| Уровень 3 | применять методику систематического самообразования и самоорганизации |

Владеть:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации |
| Уровень 2 | способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ |
| Уровень 3 | методикой систематического самообразования и самоорганизации |

ПК-3: готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности**Знать:**

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | методы сбора, оценки и анализа информации |
| Уровень 2 | методику сбора необходимой информации, технических данных, показателей и результатов для осуществления сервисной деятельности |
| Уровень 3 | способы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта для осуществления сервисной деятельности |

Уметь:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | самостоятельно находить печатные, электронные, технические и иные источники информации и использовать их в профессиональной деятельности |
| Уровень 2 | выделять основные критерии отбора источников и получать необходимую информацию |
| Уровень 3 | проводить необходимые анализы научно-технической информации с использованием современных технических средств по совершенствованию технологических процессов сервисного обслуживания |

Владеть:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | способами и методами поиска информации, необходимой для сервисной деятельности |
| Уровень 2 | способностью составлять и реализовывать программу поиска и изучения информации с целью определения основных параметров конкурентоспособного процесса сервиса, способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для осуществления сервисной деятельности |
| Уровень 3 | способностью анализировать, критически оценивать, выбирать и применять информацию в профессиональной сервисной деятельности |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

| | |
|------------|---|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | - основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса; |
| 3.1.2 | закономерности формирования клиентурных отношений; |
| 3.1.3 | - правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; |
| 3.1.4 | -государственные стандарты, технические условия, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса; |
| 3.1.5 | - ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; |
| 3.1.6 | - основные понятия в области проектирования процессов сервиса; общий цикл формирования услуг предприятия сервиса; взаимосвязь производственной и сервисной составляющих. |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | -выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений; |
| 3.2.2 | -выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий; |
| 3.2.3 | -найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности; |
| 3.2.4 | -использовать нормативно-технологические документы в профессиональной деятельности; |
| 3.2.5 | -обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса. |

| | |
|------------|--|
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | - способностью анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности; |
| 3.3.2 | - способностью анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса; |
| 3.3.3 | - способностью оценить соответствие деятельности предприятия сервиса, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов; |
| 3.3.4 | навыками работы с использованием основных информационных технологий; |
| 3.3.5 | - основными теоретико-методические подходами к определению издержек (затрат) сервисного производства: экономические, бухгалтерские, маркетинговые; |
| 3.3.6 | - современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса. |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Интрапракт. | Примечание |
|--------------------|---|-----------------------|--------------|--------------------|--------------------------------------|--------------------|-------------------|
| | Раздел 1. 1 | | | | | | |
| 1.1 | Составление краткой характеристики предприятия /Ср/ | 2 | 10 | ОК-4 ОК-5 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.2 | Изучение нормативно-правовых актов регулирующих работы предприятия /Ср/ | 2 | 10 | ОК-5 ПК-3 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.3 | Изучение теории (литературы) по теме работы и отчета /Ср/ | 2 | 10 | ОК-5 ПК-3 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| 1.4 | Анализ маркетинговой деятельности предприятия /Ср/ | 2 | 10 | ПК-3 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.5 | Изучение штатного расписания предприятия и организационных задач компании (фирмы, агентства) /Ср/ | 2 | 10 | ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.6 | Оценка экологической безопасности предприятия /Ср/ | 2 | 10 | ОК-4 ОК-5 ПК-3 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э2 | 0 | |
| 1.7 | Подготовка исходных данных для индивидуального задания /Ср/ | 2 | 12 | ОК-5 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э2 | 0 | |
| 1.8 | Анализ технологического процесса горячего цеха /Ср/ | 2 | 12 | ПК-3 | Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.9 | Проведение анализа используемого сырья и готовой продукции предприятия /Ср/ | 2 | 12 | ОК-4 ПК-3 | Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.10 | Проведения анализа используемого сырья и готовой продукции предприятия /Ср/ | 2 | 12 | ОК-4 ОК-5 | Л1.1 Л1.2 Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.11 | Изучение технико-экономических показателей предприятия /Ср/ | 4 | 12 | ОК-5 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Э3 | 0 | |
| 1.12 | Изучение взаимоотношения с клиентом (поставщиками и заказчиками или покупателями) /Ср/ | 4 | 12 | ОК-5 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э3 | 0 | |
| 1.13 | Изучение порядка формирования, разработки и утверждение ассортимента продукции /Ср/ | 4 | 12 | ОК-4 ОК-5 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э3 | 0 | |
| 1.14 | Изучение источников поступления сырья (товаров) на предприятие /Ср/ | 4 | 12 | ОК-5 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э2 | 0 | |
| 1.15 | Ознакомление с рекламной деятельностью предприятия /Ср/ | 4 | 12 | ОК-5 ПК-3 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|---|---|----|-------------------|---------------------------------|---|--|
| 1.16 | Изучение взаимоотношений предприятия с другими организациями /Cр/ | 4 | 12 | ОК-5 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.17 | Получение характеристики руководителя практики от предприятия (сбор подписей, печатей) /Cр/ | 4 | 12 | ОК-4 ОК-5 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.18 | Предоставления отчета руководителю практики /Cр/ | 4 | 12 | ОК-4 ОК-5 | Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.19 | Защита отчета практики /Cр/ | 4 | 12 | ОК-4 ОК-5 ПК-3 | Л1.3 Л2.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

- 1.Новое в технологии основного производства на сервисном предприятии.
- 2.Современная производственно-технологическая база, перспективы ее развития и методы проектирования на предприятии.
- 3.Новое отечественное и зарубежное диагностическое и технологическое оборудование, установленное на данном предприятии.
- 4.Научно-техническая организация труда на предприятии.
- 5.Автоматизация процессов управления производством на предприятии.
- 6.Мероприятия и техническое оснащение по технике безопасности, пожарной охране и экологии.
- 7.Организация электротехнических, электромонтажных, слесарных, восстановительных и разборочно-сборочных работ в цехах основного производства.
- 8.Экспертиза состояния объектов сервиса.

5.2. Темы письменных работ

На протяжении всего периода работы на предприятии студенты должны в соответствии с заданием собирать и обрабатывать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного отчета по практике своим руководителям. В отчете по практике отражается проделанная студентом работа по всестороннему изучению деятельности предприятия индустрии туризма, на котором он проходил практику. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму всех технологических операций, выполняемых на данном предприятии индустрии туризма. Отчет должен носить аналитический характер, то есть содержать обобщенные выводы об основных видах деятельности базового предприятия и направлению деятельности, по которому студент пишет выпускную квалификационную работу.

Отчет по практике должен включать следующие разделы:

- титульный лист;
- задание по практике;
- содержание работы с указанием страниц начала разделов и подразделов;
- введение;
- разделы основной части;
- заключение по результатам собранного практического материала;
- список использованной литературы;
- приложения (если таковые имеются).

Темы отчетов:

Уровень 1

- 1.Организация сервиса питания в ресторане на 65 посадочных мест
- 2.Организация сервиса питания в ресторане «..» на 60 посадочных мест
- 3.Разработка ассортимента продукции для индивидуального питания (на примере МДОУ «Детский сад № 36», г Изобильный)
- 4.Организация сервиса питания в кафе итальянской кухни (с летней пло-щадкой)
- 5.Организация сервиса питания в ресторане русской кухни на 60 посадочных мест
- 6.Совершенствование сервисной деятельности для повышения качества обслуживания посетителей (на примере боулинг-клуб «Фараон», г. Ставрополь)
- 7.Организация сервисного питания в ресторане высшей категории на 100 посадочных мест с банкетным залом
- 8.Разработка мероприятий по совершенствованию качества услуг и культуры обслуживания на предприятии питания
- 9.Организация сервиса питания в кафе на 40 посадочных мест
- 10.Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисного обслуживания потребителей в ресторане «Эдем» г. Ставрополя
- 11.Организация сервиса питания в столовой на 160 посадочных мест
- 12.Исследование конкурентоспособности предприятий сервиса питания
- 13.Совершенствование транспортного обеспечения деятельности предприятий общественного питания (на примере РК «Новый Рим», г. Ставро-поль)
- 14.Маркетинговая стратегия предприятий сервиса питания
- 15.Разработка объектно-ориентированного сервисного обслуживания на предприятиях питания
- 16.Организация сервисных услуг на предприятиях общественного питания (предприятие по выбору)

- 17.Совершенствование сервисных услуг на предприятиях питания (по вы-бору).
 18.Организация эффективного обслуживания клиентов (VIP – зал, банкет-ный зал и т.д.)
 19.Разработка рецептурных композиций для индивидуального питания
 20.Разработка ассортимента продукции для индивидуального питания.
 21.Разработка путей улучшения качества обслуживания в этническом рес-торане.
 22.Организация сервисных услуг в кафе с тайской кухней на 50 мест с са-лат – баром на 20 мест.
 23.Анализ перспективы развития предприятий общественного питания.
 24.Разработка эффективности системы управления ресторанным бизнеса на основе инноваций.
 25.Анализ и перспективы развития дискобаров в регионе.
 26.Анализ и перспективы развития предприятий быстрого питания в регионе (городе).
- Уровень 2**
- 27.Анализ и перспективы развития предприятий питания с рыбной кух-ней.
 28.Совершенствование качества предоставляемых услуг на предприятиях гостиничных комплексов.
 29.Ресторанный комплекс при клубе: ресторан высшего класса на 140 посадочных мест, бар на 28 мест, арт – кафе на 40 мест, банкетный зал на 100 мест (комплексная работа).
 30.Совершенствование системы управления сферы сервисных услуг в ре-гионе.
 31.Совершенствование организации обслуживания потребителей на пред-приятиях питания.
 32.Модернизация объектов и систем сервиса (с учетом вида деятельно-сти).
 33.Разработка методики формирования новых форм обслуживания на предприятии питания.
 34.Разработка прогрессивного технологического процесса обслуживания.
 35.Исследование и оценка уровня обслуживания населения услугами по индивидуальному питанию.
 36.Повышение уровня сервиса за счет внедрения новых технологий.
 37.Разработка рекомендаций по совершенствованию сервиса за счет повышения технического оснащения производства.
 38.Разработка рекомендаций по совершенствованию сервиса за счет совершенствования уровня персонала.
 39.Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания за счет повышения качества.
 40.Оценка перспектив развития предприятий сферы обслуживания в муниципальном образовании (на примере...).
 41.Организация и планирования процессов сервисной логистики на пред-приятии (на примере...).
 42.Разработка организационной модели обслуживания потребителей (на примере...).
 43.Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей (на примере...).
 44.Разработка рекомендаций по совершенствованию качества услуг и культуры обслуживания (на примере...).
 45.Организация мониторинга рынка услуг с целью совершенствования деятельности предприятий сервиса.
- Уровень 3**
- 46.Технология адаптации традиционного общественного питания к потребностям рынка мегаполиса.
 47.Совершенствование качества услуг не предприятиях общественного питания в территориально – рекреационных комплексах.
 48.Анализ и перспективы развития ресторанных бизнеса г. Ставрополь.
 49.Технологический процесс на предприятии питания и направление со-вершенствование процесса.
 50.Внедрение современных методов регулирования на предприятии сервиса

5.3. Фонд оценочных средств

Основные критерии оценки практики:

1. Аккуратность и правильность оформления всех необходимых документов.
2. Положительная характеристика непосредственного руководителя практики от предприятия, учреждения, организации.
3. Правильное и исчерпывающее обоснование выдвигаемых тезисов и предложений, четкая и ясная логика рассуждений.
4. Четкие и грамотные ответы на вопросы, задаваемые членами кафедральной комиссии на этапе защиты отчета по практике.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики должна быть положительной, без замечаний, должна содержать подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен в соответствии с предъявляемыми требованиями, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых студентом практикантом, заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, в нем полно раскрывается проделанная работа с указанием результатов практики и выполнения задания на практику. Оценка «отлично» предполагает при устном отчете студента по результатам прохождения практики ответы на вопросы преподавателя, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком
- оценка «хорошо» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики положительная, но с незначительными замечаниями, содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен в соответствии с предъявляемыми требованиями, но с незначительными недочетами, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых студентом практикантом, заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, в нем полно раскрывается проделанная работа студента, большая часть задания на практику выполнена и отражена в отчете. Оценка «хорошо» предполагает при устном отчете студента по результатам прохождения практики ответы на вопросы преподавателя, с незначительными недочетами, которые не исключают сформированность у студента соответствующих компетенций, а также умение излагать материал в основном в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком
- оценка «удовлетворительно» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики положительная, но со значительными замечаниями, содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен в

основном в соответствии с предъявляемыми требованиями, но с недочетами, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых студентом практикантом, заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике не в полной мере соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, имеются ошибки в оформлении, неполно раскрывается проделанная работа студентом во время прохождения практики, не все задания на практику выполнены и отражены в отчете. Оценка «удовлетворительно» предполагает при устном отчете студента по результатам прохождения практики ответы на вопросы преподавателя, с недочетами, которые не исключают сформированность у студента соответствующих компетенций на

необходимом уровне, а также умение излагать материал в основном в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком

- оценка «неудовлетворительно» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики отрицательная и (или) не содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен не в соответствии с предъявляемыми требованиями, не содержит ежедневных сведений о действиях, выполняемых студентом практикантом и (или) не заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике не соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, задание на практику не было выполнено. Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что при устном отчете студента по результатам прохождения практики не даны ответы на вопросы преподавателя, а также студентом не продемонстрировано умение излагать материал в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|-----------------------------|---|---------------------------|----------|
| Л1.1 | Кушнарева И.В., Жидков В.Е. | Сервисная деятельность: Учебное пособие | Ставрополь: Миракль, 2013 | 9 |
| Л1.2 | Виноградова С.А. | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учеб. пособие для бакалавров | М.: Дашков и К, 2015 | 5 |
| Л1.3 | Романович Ж.А. | Сервисная деятельность: Учебник | М.: Дашков и К, 2015 | 4 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|-----------------------------------|--|----------------------|----------|
| Л2.1 | Садохин А.П. | Сервисология: человек и его потребности: Учеб. пособие | М.: Омега-Л, 2010 | 1 |
| Л2.2 | Виноградова, М. В., Панина, З. И. | Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для вузов | М.: Дашков и К, 2009 | 5 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|---|
| Э1 | Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс]: практикум/ Панина З.И., Виноградова М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 244 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5101.html .— ЭБС «IPRbooks» |
| Э2 | Батищева Л.В. Санитария и гигиена на предприятиях молочной промышленности. Теория и практика [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Батищева Л.В., Ключникова Д.В.— Электрон. текстовые данные.— Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013.— 88 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/47450.html .— ЭБС «IPRbooks» |
| Э3 | Пономарева Е.А. Практика делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Пономарева Е.А., Сенюгина И.А.— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2014.— 163 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/62989.html .— ЭБС «IPRbooks» |

6.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1 Специальное программное обеспечение не требуется.

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

7.3.2.1 ЭБС IPRbooks

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1 Аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием.

8. МЕТОДИЧЕСТКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сквозная программа преддипломной практики студентов направления 43.03.01 "Сервис"/ сост. Жидков В.Е., Чимонина И.В., Семенова Л.В., 2016. – электронная версия (размещена в локальной сети института).

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Технологический институт сервиса (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Донской государственный технический университет» в
г. Ставрополе Ставропольского края

(ТИС (филиал) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ
Председатель НМС
Хабаров А.Н.

Хасаров А.И.

Page 36 of 36

30 декабрь 2016 г.

1

Практика по получению первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой

Учебный план 430301-16-13ТИС.plm.xml
по направлению Сервис

Квалификация бакалавр

Форма обучения

Общая трудоемкость 3 ЗЕТ

Часов по учебному плану 108

Виды контроля в семестрах:

В ТОМ ЧИСЛЕ:

аудиторные занятия

самостоятельная работа

Распределение часов дисциплины по семестрам

Программу составил(и):

д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Рецензент(ы):

д.э.н. профессор Давыдович Д.Е.

Рабочая программа дисциплины

Практика по получению первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

разработана в соответствии с ФГОС:

№ 1169 от 20.10.2015 г.

составлена на основании учебного плана:

по направлению Сервис

утвержденного учёным советом вуза от 30.06.2016 протокол №

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 29.08 2016 г. №1
Срок действия программы: 2016-2020 уч.г.
Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2017 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2017-2018 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2017 г. №

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2018 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2018-2019 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2018 г. №

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2019 г. №

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2020 г. №

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

- | | |
|-----|--|
| 1.1 | закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе обучения в ВУЗе, на основе глубокого изучения опыта работы одного из предприятий, закрепленного в качестве базы практики; |
| 1.2 | расширение технологического и производственного кругозора; |
| 1.3 | изучение ассортимента оказываемых услуг предприятий сервиса |
| 1.4 | сбор практического материала для написания курсовой или научно-исследовательской работы |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП: Б5.У

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

2.1.1 Успешное освоение дисциплины предполагает наличие у студентов знаний и компетенций в объеме предшествующих ступеней образования,

2.1.2 а также по дисциплинам: Биотехнология

2.1.3 Санитария и гигиена на предприятиях питания

2.1.4 Культурология

2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

2.2.1 Учебно-исследовательская работа студента (по профилю)

2.2.2 Товароведение продовольственных товаров

2.2.3 Технологические процессы в сервисе

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

ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Знать:

Уровень 1 основные методы и приемы принятия организационно-управленческих решений;

Уровень 2 приемы поиска источников необходимых для принятия решений

Уровень 3 методику систематического преобразования

Уметь:

Уровень 1 нести ответственность за свои действия и подчиняться

Уровень 2 использовать приемы поиска источников для принятий решений

Уровень 3 применять методику преобразований

Владеть:

Уровень 1 навыками руководства людьми (исполнителями) и деловыми процессами

Уровень 2 способностью самостоятельно находить и принимать организационно-управленческие решения в сложных и нестандартных ситуациях, а также нести за них ответственность

Уровень 3 применять методику систематического самообразования и самоорганизации

ОК-5: способность к самоорганизации и самообразованию

Знать:

Уровень 1 как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту;

Уровень 2 приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования

Уровень 3 методику систематического самообразования и самоорганизации

Уметь:

Уровень 1 критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности

Уровень 2 формировать программы стажировок для закрепления и развития профессиональных умений и навыков

Уровень 3 применять методику систематического самообразования и самоорганизации

Владеть:

Уровень 1 навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации

Уровень 2 способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ

Уровень 3 методикой систематического самообразования и самоорганизации

ОК-8: готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий

Знать:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | терминологию, правовые, нормативно-технические основы безопасности жизнедеятельности, основные средства и методы безопасности |
| Уровень 2 | основные приемы и методы обеспечения безопасности жизнедеятельности в избранном виде деятельности; |
| Уровень 3 | приемы и методы обеспечения безопасности жизнедеятельности в условиях аварий, катастроф и стихийных бедствий |

Уметь:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | выполнять основные положения нормативной документации по защите персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий |
| Уровень 2 | анализировать состояние системы обеспечения безопасности |
| Уровень 3 | проводить идентификацию опасностей, инструктаж и разъяснительную беседу по способам обеспечения безопасности |

Владеть:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | способностью применять на практике методы обеспечения безопасности |
| Уровень 2 | способностью организовать и проводить защитные мероприятия в чрезвычайных ситуациях |
| Уровень 3 | способностью к поиску и обобщению информации об основных методах защиты персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий |

ПК-3: готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

Знать:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | методы сбора, оценки и анализа информации |
| Уровень 2 | методику сбора необходимой информации, технических данных, показателей и результатов для осуществления сервисной деятельности |
| Уровень 3 | способы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта для осуществления сервисной деятельности |

Уметь:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | самостоятельно находить печатные, электронные, технические и иные источники информации и использовать их в профессиональной деятельности |
| Уровень 2 | выделять основные критерии отбора источников и получать необходимую информацию |
| Уровень 3 | проводить необходимые анализы научно-технической информации с использованием современных технических средств по совершенствованию технологических процессов сервисного обслуживания |

Владеть:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | способами и методами поиска информации, необходимой для сервисной деятельности |
| Уровень 2 | способностью составлять и реализовывать программу поиска и изучения информации с целью определения основных параметров конкурентоспособного процесса сервиса, способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для осуществления сервисной деятельности |
| Уровень 3 | способностью анализировать, критически оценивать, выбирать и применять информацию в профессиональной сервисной деятельности |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | - основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса; |
| 3.1.2 | закономерности формирования клиентурных отношений; |
| 3.1.3 | - правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; |
| 3.1.4 | государственные стандарты, технические условия, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса; |
| 3.1.5 | - ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; |
| 3.1.6 | - основные понятия в области проектирования процессов сервиса; общий цикл формирования услуг предприятия сервиса; взаимосвязь производственной и сервисной составляющих. |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | - выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений; |
| 3.2.2 | - выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий; |

| | |
|------------|--|
| 3.2.3 | -найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности; |
| 3.2.4 | -использовать нормативно-технологические документы в профессиональной деятельности; |
| 3.2.5 | -обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | - способностью анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности; |
| 3.3.2 | - способностью анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса; |
| 3.3.3 | - способностью оценить соответствие деятельности предприятия сервиса, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов; |
| 3.3.4 | навыками работы с использованием основных информационных технологий; |
| 3.3.5 | - основными теоретико-методические подходами к определению издержек (затрат) сервисного производства: экономические, бухгалтерские, маркетинговые; |
| 3.3.6 | - современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса. |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Интра ракт. | Примечание |
|-------------|---|----------------|-------|------------------------|--------------------------------------|-------------|------------|
| | Раздел 1. 1 | | | | | | |
| 1.1 | изучение особенностей сервисного обслуживания на предприятии /Ср/ | 4 | 10 | ОК-4 ОК-5 ОК-8 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.2 | штатный состав и должностные обязанности работников /Ср/ | 4 | 12 | ОК-5 ОК-8 ПК-3 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.3 | технико-экономическая характеристика и организационная структура предприятия /Ср/ | 4 | 10 | ОК-5 ПК-3 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э2 | 0 | |
| 1.4 | характеристика реализуемых услуг /Ср/ | 4 | 12 | ОК-8 ПК-3 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.5 | механическое и технологическое оборудование цеха (участка) /Ср/ | 4 | 10 | ОК-8 ПК-3 | Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.6 | эксплуатационные характеристики и основные правила эксплуатации оборудования /Ср/ | 4 | 12 | ОК-4 ПК-3 | Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.7 | основные технологические и производственные процессы /Ср/ | 4 | 20 | ОК-5 ПК-3 | Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э2 | 0 | |
| 1.8 | ассортимент продукции предлагаемый на предприятии /Ср/ | 4 | 22 | ОК-8 ПК-3 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э2 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

- 1) характеристика данного предприятия и его структура;
- 2) технологические и производственные процессы и их взаимосвязь;
- 3) состояние технологического оборудования и его назначение;
- 4) степень механизации производства, работа коллектива предприятия по механизации процессов, внедрению новой технологии и оборудования, рационализацию и изобретательства на предприятии;
- 5) план организационно-технологических мероприятий;
- 6) ассортимент продукции и услуг предприятия;
- 7) мероприятия и техническое оснащение по охране труда;
- 8) мероприятия по обеспечению экологии.

5.2. Темы письменных работ

На протяжении всего периода работы на предприятии студенты должны в соответствии с заданием собирать и обрабатывать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного отчета по практике своим руководителям.

В отчете по практике отражается проделанная студентом работа по всестороннему изучению деятельности предприятия индустрии туризма, на котором он проходил практику. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму всех технологических операций, выполняемых на данном предприятии индустрии туризма. Отчет должен носить аналитический характер, то есть содержать обобщенные выводы об основных видах деятельности базового предприятия и направлению деятельности, по которому студент пишет выпускную квалификационную работу.

Отчет по практике должен включать следующие разделы:

- титульный лист;
- задание по практике;
- содержание работы с указанием страниц начала разделов и подразделов;
- введение;
- разделы основной части;
- заключение по результатам собранного практического материала;
- список использованной литературы;
- приложения (если таковые имеются).

Темы отчетов:

Уровень 1

1. Сущность и роль себестоимости и калькулирования на предприятиях.
2. Структура и виды калькуляции.
3. Калькуляции и производственный учет.
4. Классификация затрат на производство продукции (работ, услуг).
5. Методы учета затрат и калькулирования себестоимости продукции (работ, услуг) на предприятиях.
6. Калькулирование себестоимости и его связь с учетом затрат.
7. Классификация затрат на производство по калькуляционным статьям и экономическим элементам.
8. Организация сводного учета затрат на производство продукции. Полуфабрикантный и бесполуфабрикантный вариант.

Уровень 2

9. Учет прямых расходов.
10. Учет и распределение косвенных расходов.
11. Характеристика видов бюджетирования затрат.
12. Нормирование, планирование отдельных видов расходов предприятия.
13. Методика составления нормативных и плановых калькуляций.
14. Нормативный метод калькулирования.

Уровень 3

15. Понятие о бюджетировании, его сущность.
16. Бюджет затрат на производство.
17. Бюджетное (сметное) планирование.

5.3. Фонд оценочных средств

Основные критерии оценки практики:

1. Аккуратность и правильность оформления всех необходимых документов.
2. Положительная характеристика непосредственного руководителя практики от предприятия, учреждения, организации.
3. Правильное и исчерпывающее обоснование выдвигаемых тезисов и предложений, четкая и ясная логика рассуждений.
4. Четкие и грамотные ответы на вопросы, задаваемые членами кафедральной комиссии на этапе защиты отчета по практике.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики должна быть положительной, без замечаний, должна содержать подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен в соответствии с предъявляемыми требованиями, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых студентом практикантом, заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, в нем полно раскрывается проделанная работа с указанием результатов практики и выполнения задания на практику. Оценка «отлично» предполагает при устном отчете студента по результатам прохождения практики ответы на вопросы преподавателя, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком
- оценка «хорошо» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики положительная, но с незначительными замечаниями, содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен в соответствии с предъявляемыми требованиями, но с незначительными недочетами, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых студентом практикантом, заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, в нем полно раскрывается проделанная работа студента, большая часть задания на практику выполнена и отражена в отчете. Оценка «хорошо» предполагает при устном отчете студента по результатам прохождения практики ответы на вопросы преподавателя, с незначительными недочетами, которые не исключают сформированность у студента соответствующих компетенций, а также умение излагать материал в основном в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком
- оценка «удовлетворительно» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики положительная, но со значительными замечаниями, содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен в основном в соответствии с предъявляемыми требованиями, но с недочетами, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых студентом практикантом, заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет

по практике не в полной мере соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, имеются ошибки в оформлении, неполно раскрывается проделанная работа студентом во время прохождения практики, не все задания на практику выполнены и отражены в отчете. Оценка «удовлетворительно» предполагает при устном отчете студента по результатам прохождения практики ответы на вопросы преподавателя, с недочетами, которые не исключают сформированность у студента соответствующих компетенций на

необходимом уровне, а также умение излагать материал в основном в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком

- оценка «неудовлетворительно» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики отрицательная и (или) не содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен не в соответствии с предъявляемыми требованиями, не содержит ежедневных сведений о действиях, выполняемых студентом практикантом и (или) не заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике не соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, задание на практику не было выполнено. Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что при устном отчете студента по результатам прохождения практики не даны ответы на вопросы преподавателя, а также студентом не продемонстрировано умение излагать материал в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком

- оценка «неудовлетворительно» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики отрицательная и (или) не содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен не в соответствии с предъявляемыми требованиями, не содержит ежедневных сведений о действиях, выполняемых студентом практикантом и (или) не заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике не соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, задание на практику не было выполнено. Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что при устном отчете студента по результатам прохождения практики не даны ответы на вопросы преподавателя, а также студентом не продемонстрировано умение излагать материал в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|-----------------------------------|--|----------------------|----------|
| Л1.1 | Виноградова С.А. | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учеб. пособие для бакалавров | М.: Дашков и К, 2015 | 5 |
| Л1.2 | Романович Ж.А. | Сервисная деятельность: Учебник | М.: Дашков и К, 2015 | 4 |
| Л1.3 | Виноградова, М. В., Панина, З. И. | Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для вузов | М.: Дашков и К, 2009 | 5 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|-----------------------------|---|---------------------------|----------|
| Л2.1 | Кушнарева И.В., Жидков В.Е. | Сервисная деятельность: Учебное пособие | Ставрополь: Миракль, 2013 | 9 |
| Л2.2 | Велединский В.Г. | Сервисная деятельность: Учебник | М.: Кнорус, 2013 | 2 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|---|
| Э1 | Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятия сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 208 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15712.html .— ЭБС «IPRbooks» |
| Э2 | Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс]: практикум/ Панина З.И., Виноградова М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 244 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5101.html .— ЭБС «IPRbooks» |

6.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1 Специальное программное обеспечение не требуется.

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

7.3.2.1 ЭБС IPRbooks

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1 Аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием.

8. МЕТОДИЧЕСТКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сквозная программа практик студентов направления 43.03.01 "Сервис"/ сост. Жидков В.Е., Чимонина И.В., Семенова Л.В., 2016. – электронная версия (размещена в локальной сети института).та).

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Технологический институт сервиса (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Донской государственный технический университет» в
г. Ставрополе Ставропольского края

(ТИС (филиал) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ
Председатель НМС
Хабаров А.Н.

30 августа 2016 г

**Практика по получению профессиональных умений
и опыта профессиональной деятельности**
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой Сервис

Учебный план 430301-16-13ТИС.plm.xml
по направлению Сервис

Квалификация бакалавр

Форма обучения очная

Общая трудоемкость 3 ЗЕТ

Часов по учебному плану 108

Виды контроля в семестрах:

в том числе:

аудиторные занятия 0

самостоятельная работа 108

Распределение часов дисциплины по семестрам

| Вид занятий | № семестров, число учебных недель в семестрах | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|---|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|----|-----|----|-------|-----|
| | 1 | 18 | 2 | 18 | 3 | 18 | 4 | 18 | 5 | 18 | 6 | 18 | 7 | 18 | 8 | 10 | Итого | |
| УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | |
| Сам. работа | | | | | | | | | | | | 108 | 108 | | | | 108 | 108 |
| Итого | | | | | | | | | | | | 108 | 108 | | | | 108 | 108 |

Программу составил(и):

д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Рецензент(ы):

д.э.н. профессор Давыденц Д.Е.

Рабочая программа дисциплины

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

разработана в соответствии с ФГОС:

№ 1169 от 20.10.2015 г.

составлена на основании учебного плана:

по направлению Сервис

утвержденному учёным советом вуза от 30.06.2016 протокол №

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 29.08 2016 г. № 1

Срок действия программы: 2016-2020 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2017 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2017-2018 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2017 г. №

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2018 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2018-2019 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2018 г. №

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2019 г. №

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2020 г. №

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|------|---|
| 1.1 | Целью производственной практики является: закрепление теоретических знаний и практических навыков, полученных студентами при изучении курсов специальных дисциплин; изучение прав и обязанностей специалистов сервиса; ознакомление с вопросами организации и управления производством сервисных процессов; изучение системы документооборота предприятия; изучение производственных и технологических процессов; ознакомления с вопросами расчета трудоемкости сервисных воздействий и формирования производственной программы; изучение системы обеспечения качества и безопасности жизнедеятельности на предприятии; ознакомление с вопросами планирования производства: бизнес-план, финансовый план, формы и методы сбыта услуг, их конкурентоспособность, оценка и прогнозирование спроса; методами обеспечения экологической безопасности. |
| 1.2 | Основными задачами практики являются: |
| 1.3 | -овладение умением применять полученные знания при решении практических задач в условиях действующего сервисного предприятия; |
| 1.4 | -изучение организационно-производственной структуры сервисного предприятия, функций специалистов его служб, отделов; |
| 1.5 | -ознакомление с основными технико-экономическими показателями деятельности предприятия; |
| 1.6 | -подробное изучение деятельности производственных подразделений, сервисных процессов, технологического оборудования и планировочных решений зон, участков, цехов (отделений); |
| 1.7 | -ознакомление с системой и методами организации и управления производством услуг, системой документооборота; |
| 1.8 | -изучение вопросов организации и планирования производства, в том числе по оказанию автосервисных услуг по ТО и ремонту автомобилей сторонних организаций и физических лиц; |
| 1.9 | -изучение рынка автосервисных услуг; |
| 1.10 | -ознакомление с мероприятиями по обеспечению безопасности жизнедеятельности и экологической безопасности на предприятии; |
| 1.11 | -сбор материала, необходимого для выполнения курсового и дипломного проектов. |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

| | |
|--|--|
| Цикл (раздел) ООП: | Б5.П |
| 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося: | |
| 2.1.1 | Успешное освоение дисциплины предполагает наличие у студентов знаний и компетенций в объеме предшествующих ступеней образования, |
| 2.1.2 | а также по дисциплине «Основы предпринимательской деятельности», |
| 2.1.3 | «Политология». |
| 2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: | |
| 2.2.1 | Дизайн и реклама услуг питания |
| 2.2.2 | Организация обслуживания в общественном питании |

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

ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Знать:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | основные методы и приемы принятия организационно-управленческих решений; |
| Уровень 2 | приемы поиска источников необходимых для принятия решений |
| Уровень 3 | методику систематического принятия решений |

Уметь:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | нести ответственность за свои действия и подчиняться |
| Уровень 2 | использовать приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования |
| Уровень 3 | применять методику систематического принятия решений |

Владеть:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | навыками руководства людьми (исполнителями) и деловыми процессами |
| Уровень 2 | способностью самостоятельно находить и принимать организационно-управленческие решения в сложных и нестандартных ситуациях, а также нести за них ответственность |
| Уровень 3 | методикой систематического принятия решений |

ОК-5: способность к самоорганизации и самообразованию

| | |
|--|--|
| Знать: | |
| Уровень 1 | как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту; |
| Уровень 2 | приемы поиска источников необходимых для самоорганизации и самообразования |
| Уровень 3 | методику систематического самообразования и самоорганизации |
| Уметь: | |
| Уровень 1 | критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности |
| Уровень 2 | формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков |
| Уровень 3 | применять методику систематического самообразования и самоорганизации |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации |
| Уровень 2 | способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ |
| Уровень 3 | методикой систематического самообразования и самоорганизации |
| ОК-8: готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий | |
| Знать: | |
| Уровень 1 | терминологию, правовые, нормативно-технические основы безопасности жизнедеятельности, основные средства и методы безопасности |
| Уровень 2 | основные приемы и методы обеспечения безопасности жизнедеятельности в избранном виде деятельности; |
| Уровень 3 | приемы и методы обеспечения безопасности жизнедеятельности в условиях аварий, катастроф и стихийных бедствий |
| Уметь: | |
| Уровень 1 | выполнять основные положения нормативной документации по защите персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий |
| Уровень 2 | анализировать состояние системы обеспечения безопасности |
| Уровень 3 | проводить идентификацию опасностей, инструктаж и разъяснительную беседу по способам обеспечения безопасности |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | способностью применять на практике методы обеспечения безопасности |
| Уровень 2 | способностью организовать и проводить защитные мероприятия в чрезвычайных ситуациях |
| Уровень 3 | способностью к поиску и обобщению информации об основных методах защиты персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий |
| ОПК-1: способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса | |
| Знать: | |
| Уровень 1 | стандартные задачи профессиональной деятельности, основы информационной и библиографической культуры |
| Уровень 2 | основные базовые информационно-коммуникационные технологии применительно к стандартным задачам профессиональной деятельности |
| Уровень 3 | методы анализа и интерпретации информации применительно к стандартным задачам профессиональной деятельности с учетом требований информационной безопасности |
| Уметь: | |
| Уровень 1 | выполнять поиск информации с применением информационно-коммуникационных технологий применительно к стандартным задачам профессиональной деятельности |
| Уровень 2 | использовать различные источники информации по объекту сервиса |
| Уровень 3 | анализировать информацию, полученную из различных источников для решения стандартных задач профессиональной деятельности |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | базовыми методами решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий |
| Уровень 2 | методами решения стандартных задач профессиональной деятельности с учетом требований информационной безопасности |

| | |
|--|---|
| Уровень 3 | методами решения стандартных задач профессиональной деятельности с использованием различных источников информации по объекту сервиса |
| ПК-1: готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса | |
| Знать: | |
| Уровень 1 | основы проектирования и правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса |
| Уровень 2 | методы и способы организации и технического оснащения контактной зоны |
| Уровень 3 | требования нормативной документации по организации и техническому оснащению контактной зоны |
| Уметь: | |
| Уровень 1 | организовать техническое оснащение контактной зоны |
| Уровень 2 | осваивать вводимое оборудование, анализировать уровень организации контактной зоны предприятия на основе использования материальных, технических, информационных ресурсов. |
| Уровень 3 | проводить технико-экономический анализ, комплексно обосновывать принимаемые и реализуемые решения, изыскивать возможности улучшения организации контактной зоны предприятия |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | навыками организации контактной зоны, выбора технологического оборудования |
| Уровень 2 | навыками рационального применения материалов и оборудования контактной зоны на принципах экологической безопасности и экономической целесообразности |
| Уровень 3 | способами организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя. |
| ПК-3: готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности | |
| Знать: | |
| Уровень 1 | методы сбора, оценки и анализа информации |
| Уровень 2 | методику сбора необходимой информации, технических данных, показателей и результатов для осуществления сервисной деятельности |
| Уровень 3 | способы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта для осуществления сервисной деятельности |
| Уметь: | |
| Уровень 1 | самостоятельно находить печатные, электронные, технические и иные источники информации и использовать их в профессиональной деятельности |
| Уровень 2 | выделять основные критерии отбора источников и получать необходимую информацию |
| Уровень 3 | проводить необходимые анализы научно-технической информации с использованием современных технических средств по совершенствованию технологических процессов сервисного обслуживания |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | способами и методами поиска информации, необходимой для сервисной деятельности |
| Уровень 2 | способностью составлять и реализовывать программу поиска и изучения информации с целью определения основных параметров конкурентоспособного процесса сервиса, способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для осуществления сервисной деятельности |
| Уровень 3 | способностью анализировать, критически оценивать, выбирать и применять информацию в профессиональной сервисной деятельности |
| ПК-11: готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса | |
| Знать: | |
| Уровень 1 | основные формы, технологии и методы организации процессов сервиса |
| Уровень 2 | правила организации работы контактной зоны, рабочую документацию |
| Уровень 3 | современные механизмы повышения качества и результативности процессов сервиса |
| Уметь: | |
| Уровень 1 | организовывать деловые коммуникации с потребителем |
| Уровень 2 | работать с потребителем в контактной зоне, оформлять приемную документацию |
| Уровень 3 | консультировать потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | навыками организации работы в контактной зоне сервисной деятельности |
| Уровень 2 | навыками консультирования потребителей по согласованию вида, формы и объема |
| Уровень 3 | искусством принятия рациональных решений и мастерством деловых отношений |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

| | |
|------------|---|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | - основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса; |
| 3.1.2 | закономерности формирования клиентурных отношений; |
| 3.1.3 | - правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; |
| 3.1.4 | -государственные стандарты, технические условия, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса; |
| 3.1.5 | - ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; |
| 3.1.6 | - основные понятия в области проектирования процессов сервиса; общий цикл формирования услуг предприятия сервиса; взаимосвязь производственной и сервисной составляющих. |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | -выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений; |
| 3.2.2 | -выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий; |
| 3.2.3 | -найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности; |
| 3.2.4 | -использовать нормативно-технологические документы в профессиональной деятельности; |
| 3.2.5 | -обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | - способностью анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности; |
| 3.3.2 | - способностью анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса; |
| 3.3.3 | - способностью оценить соответствие деятельности предприятия сервиса, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов; |
| 3.3.4 | навыками работы с использованием основных информационных технологий; |
| 3.3.5 | - основными теоретико-методическими подходами к определению издержек (затрат) сервисного производства: экономические, бухгалтерские, маркетинговые; |
| 3.3.6 | - современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса. |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Интрапрakt. | Примечание |
|-------------|---|----------------|-------|----------------------------|--------------------------------------|-------------|------------|
| | Раздел 1. 1 | | | | | | |
| 1.1 | Составление краткой характеристики предприятия /Ср/ | 6 | 6 | ОК-4 ОК-5 ОК-8 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.2 | Изучение нормативно-правовых актов регулирующих работы предприятия /Ср/ | 6 | 6 | ОК-5 ОК-8 ПК-3 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.3 | Изучение теории (литературы) по теме работы и отчета /Ср/ | 6 | 6 | ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-3 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э2 | 0 | |
| 1.4 | Анализ маркетинговой деятельности предприятия /Ср/ | 6 | 4 | ОК-8 ПК-3 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.5 | Изучение штатного расписания предприятия и организационных задач компаний (фирмы, агентства) /Ср/ | 6 | 6 | ОК-8 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.6 | Оценка экологической безопасности предприятия /Ср/ | 6 | 6 | ОК-4 ОК-5 ПК-3 ПК-11 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э2 | 0 | |
| 1.7 | Подготовка исходных данных для индивидуального задания /Ср/ | 6 | 6 | ОК-5 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э2 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|---|---|---|--------------------------------------|---------------------------------|---|--|
| 1.8 | Анализ технологического процесса горячего цеха /Cр/ | 6 | 6 | ОК-8 ОПК-1 ПК-1 ПК-3 | Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.9 | Проведение анализа используемого сырья и готовой продукции предприятия /Cр/ | 6 | 6 | ОК-4 ОК-8 ПК-3 | Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.10 | Проведения анализа используемого сырья и готовой продукции предприятия /Cр/ | 6 | 6 | ОПК-1 ПК-11 | Л1.1 Л1.2 Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.11 | Изучение технико-экономических показателей предприятия /Cр/ | 6 | 6 | ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-1 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Э2 | 0 | |
| 1.12 | Изучение взаимоотношения с клиентом (поставщиками и заказчиками или покупателями) /Cр/ | 6 | 6 | ОК-5 ОК-8 ОПК-1 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э2 | 0 | |
| 1.13 | Изучение порядка формирования, разработки и утверждение ассортимента продукции /Cр/ | 6 | 6 | ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э2 | 0 | |
| 1.14 | Изучение источников поступления сырья (товаров) на предприятие /Cр/ | 6 | 6 | ОК-5 ПК-1 ПК-11 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э2 | 0 | |
| 1.15 | Ознакомление с рекламной деятельностью предприятия /Cр/ | 6 | 6 | ОК-4 ОК-8 ОПК-1 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э3 | 0 | |
| 1.16 | Изучение взаимоотношений предприятия с другими организациями /Cр/ | 6 | 6 | ОК-5 ОПК-1 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.17 | Получение характеристики руководителя практики от предприятия (сбор подписей, печатей) /Cр/ | 6 | 6 | ОК-4 ОК-8 ПК-11 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э3 | 0 | |
| 1.18 | Предоставления отчета руководителю практики /Cр/ | 6 | 4 | ОК-4 ОПК-1 | Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.19 | Защита отчета практики /Cр/ | 6 | 4 | ОК-4 ОК-5 ОК-8 ПК-1 ПК-3 ПК-11 | Л1.3 Л2.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

- 1.Новое в технологии основного производства на сервисном предприятии.
- 2.Современная производственно-технологическая база, перспективы ее развития и методы проектирования на предприятии.
- 3.Новое отечественное и зарубежное диагностическое и технологическое оборудование, установленное на данном предприятии.
- 4.Научно-техническая организация труда на предприятии.
- 5.Автоматизация процессов управления производством на предприятии.
- 6.Мероприятия и техническое оснащение по технике безопасности, пожарной охране и экологии.
- 7.Организация электротехнических, электромонтажных, слесарных, восстановительных и разборочно-сборочных работ в цехах основного производства.
- 8.Экспертиза состояния объектов сервиса.

5.2. Темы письменных работ

На протяжении всего периода работы на предприятии студенты должны в соответствии с заданием собирать и обрабатывать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного отчета по практике своим руководителям. В отчете по практике отражается проделанная студентом работа по всестороннему изучению деятельности предприятия индустрии туризма, на котором он проходил практику. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму всех технологических операций, выполняемых на данном предприятии индустрии туризма. Отчет должен носить аналитический характер, то есть содержать обобщенные выводы об основных видах деятельности базового предприятия и направлению деятельности, по которому студент пишет выпускную квалификационную работу.

Отчет по практике должен включать следующие разделы:

- титульный лист;
- задание по практике;
- содержание работы с указанием страниц начала разделов и подразделов;

- введение;
- разделы основной части;
- заключение по результатам собранного практического материала;
- список использованной литературы;
- приложения (если таковые имеются).

Темы отчетов:

Уровень 1

1. Организация сервиса питания в ресторане на 65 посадочных мест
2. Организация сервиса питания в ресторане «..» на 60 посадочных мест
3. Разработка ассортимента продукции для индивидуального питания (на примере МДОУ «Детский сад № 36», г Изобильный)
4. Организация сервиса питания в кафе итальянской кухни (с летней пло-щадкой)
5. Организация сервиса питания в ресторане русской кухни на 60 посадочных мест
6. Совершенствование сервисной деятельности для повышения качества обслуживания посетителей (на примере боулинг-клуб «Фараон», г. Ставрополь)
7. Организация сервисного питания в ресторане высшей категории на 100 посадочных мест с банкетным залом
8. Разработка мероприятий по совершенствованию качества услуг и культуры обслуживания на предприятии питания
9. Организация сервиса питания в кафе на 40 посадочных мест
10. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисного обслуживания потребителей в ресторане «Эдем» г. Ставрополя
11. Организация сервиса питания в столовой на 160 посадочных мест
12. Исследование конкурентоспособности предприятий сервиса питания
13. Совершенствование транспортного обеспечения деятельности предприятий общественного питания (на примере РК «Новый Рим», г. Ставро-поль)
14. Маркетинговая стратегия предприятий сервиса питания
15. Разработка объектно-ориентированного сервисного обслуживания на предприятиях питания
16. Организация сервисных услуг на предприятиях общественного питания (предприятие по выбору)
17. Совершенствование сервисных услуг на предприятиях питания (по вы-бору).
18. Организация эффективного обслуживания клиентов (VIP – зал, банкет-ный зал и т.д.)
19. Разработка рецептурных композиций для индивидуального питания
20. Разработка ассортимента продукции для индивидуального питания.
21. Разработка путей улучшения качества обслуживания в этническом ресторане.
22. Организация сервисных услуг в кафе с тайской кухней на 50 мест с са-лат – баром на 20 мест.
23. Анализ перспективы развития предприятий общественного питания.
24. Разработка эффективности системы управления ресторанным бизнеса на основе инноваций.
25. Анализ и перспективы развития диско-баров в регионе.
26. Анализ и перспективы развития предприятий быстрого питания в регионе (городе).

Уровень 2

27. Анализ и перспективы развития предприятий питания с рыбной кухней.
28. Совершенствование качества предоставляемых услуг на предприятиях гостиничных комплексов.
29. Ресторанный комплекс при клубе: ресторан высшего класса на 140 посадочных мест, бар на 28 мест, апт – кафе на 40 мест, банкетный зал на 100 мест (комплексная работа).
30. Совершенствование системы управления сферы сервисных услуг в ре-гионе.
31. Совершенствование организации обслуживания потребителей на пред-приятиях питания.
32. Модернизация объектов и систем сервиса (с учетом вида деятельно-сти).
33. Разработка методики формирования новых форм обслуживания на предприятии питания.
34. Разработка прогрессивного технологического процесса обслуживания.
35. Исследование и оценка уровня обслуживания населения услугами по индивидуальному питанию.
36. Повышение уровня сервиса за счет внедрения новых технологий.
37. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервиса за счет повышения технического оснащения производства.
38. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервиса за счет совершенствования уровня персонала.
39. Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания за счет повышения качества.
40. Оценка перспектив развития предприятий сферы обслуживания в муниципальном образовании (на примере...).
41. Организация и планирования процессов сервисной логистики на пред-приятии (на примере...).
42. Разработка организационной модели обслуживания потребителей (на примере...).
43. Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей (на примере...).
44. Разработка рекомендаций по совершенствованию качества услуг и культуры обслуживания (на примере...).
45. Организация мониторинга рынка услуг с целью совершенствования деятельности предприятий сервиса.

Уровень 3

46. Технология адаптации традиционного общественного питания к потребностям рынка мегаполиса.
47. Совершенствование качества услуг не предприятиях общественного питания в территориально – рекреационных комплексах.
48. Анализ и перспективы развития ресторанных бизнеса г. Ставрополь.
49. Технологический процесс на предприятии питания и направление со-вершенствование процесса.
50. Внедрение современных методов регулирования на предприятии сервиса

5.3. Фонд оценочных средств

Основные критерии оценки практики:

1. Аккуратность и правильность оформления всех необходимых документов.
2. Положительная характеристика непосредственного руководителя практики от предприятия, учреждения, организации.
3. Правильное и исчерпывающее обоснование выдвигаемых тезисов и предложений, четкая и ясная логика рассуждений.
4. Четкие и грамотные ответы на вопросы, задаваемые членами кафедральной комиссии на этапе защиты отчета по практике.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики должна быть положительной, без замечаний, должна содержать подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен в соответствии с предъявляемыми требованиями, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых студентом практикантом, заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, в нем полно раскрывается проделанная работа с указанием результатов практики и выполнения задания на практику. Оценка «отлично» предполагает при устном отчете студента по результатам прохождения практики ответы на вопросы преподавателя, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком
- оценка «хорошо» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики положительная, но с незначительными замечаниями, содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен в соответствии с предъявляемыми требованиями, но с незначительными недочетами, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых студентом практикантом, заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, в нем полно раскрывается проделанная работа студента, большая часть задания на практику выполнена и отражена в отчете. Оценка «хорошо» предполагает при устном отчете студента по результатам прохождения практики ответы на вопросы преподавателя, с незначительными недочетами, которые не исключают сформированность у студента соответствующих компетенций, а также умение излагать материал в основном в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком
- оценка «удовлетворительно» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики положительная, но со значительными замечаниями, содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен в основном в соответствии с предъявляемыми требованиями, но с недочетами, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых студентом практикантом, заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике не в полной мере соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, имеются ошибки в оформлении, неполно раскрывается проделанная работа студентом во время прохождения практики, не все задания на практику выполнены и отражены в отчете. Оценка «удовлетворительно» предполагает при устном отчете студента по результатам прохождения практики ответы на вопросы преподавателя, с недочетами, которые не исключают сформированность у студента соответствующих компетенций на необходимом уровне, а также умение излагать материал в основном в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком
- оценка «неудовлетворительно» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики отрицательная и (или) не содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен не в соответствии с предъявляемыми требованиями, не содержит ежедневных сведений о действиях, выполняемых студентом практикантом и (или) не заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике не соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, задание на практику не было выполнено. Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что при устном отчете студента по результатам прохождения практики не даны ответы на вопросы преподавателя, а также студентом не продемонстрировано умение излагать материал в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|-----------------------------|---|---------------------------|----------|
| Л1.1 | Кушнарева И.В., Жидков В.Е. | Сервисная деятельность: Учебное пособие | Ставрополь: Миракль, 2013 | 9 |
| Л1.2 | Виноградова С.А. | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учеб. пособие для бакалавров | М.: Дашков и К, 2015 | 5 |
| Л1.3 | Романович Ж.А. | Сервисная деятельность: Учебник | М.: Дашков и К, 2015 | 4 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|-----------------------------------|--|----------------------|----------|
| Л2.1 | Садохин А.П. | Сервисология: человек и его потребности: Учеб. пособие | М.: Омега-Л, 2010 | 1 |
| Л2.2 | Виноградова, М. В., Панина, З. И. | Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для вузов | М.: Дашков и К, 2009 | 5 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|---|
| Э1 | Психологические основы профессиональной деятельности [Электронный ресурс]: хрестоматия/ Ю.Я. Голиков [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Пер Сэ, 2007.— 855 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/7465.html .— ЭБС «IPRbooks» |
|----|---|

| | |
|--|---|
| Э2 | Козлова Т.В. Теория и практика оценочной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Козлова Т.В., Козлова Г.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2010.— 253 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10861.html .— ЭБС «IPRbooks» |
| Э3 | Студент как субъект саморазвития и отношения к учебно-профессиональной деятельности [Электронный ресурс]/ В.Г. Маралов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Академический Проект, Фонд «Мир», 2017.— 191 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/36595.html .— ЭБС «IPRbooks» |
| 6.3.1 Перечень программного обеспечения | |
| 7.3.1.1 | Специальное программное обеспечение не требуется. |
| 6.3.2 Перечень информационных справочных систем | |
| 7.3.2.1 | ЭБС IPRbooks |
| 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
| 7.1 | Аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием. |
| 8. МЕТОДИЧЕСТКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
| Сквозная программа преддипломной практики студентов направления 43.03.01 "Сервис"/ сост. Жидков В.Е., Чимонина И.В., Семенова Л.В., 2016. – электронная версия (размещена в локальной сети института). | |

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Технологический институт сервиса (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Донской государственный технический университет» в
г. Ставрополе Ставропольского края

(ТИС (филиал) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ
Председатель НМС
Хабаров А.Н.

30 марта 2016 г

Научно-исследовательская работа рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой Сервис

Учебный план 430301-16-13ТИС.plm.xml
по направлению Сервис

Квалификация бакалавр

Форма обучения очная

Общая трудоемкость 3 ЗЕТ

| | | |
|-------------------------|-----|----------------------------|
| Часов по учебному плану | 108 | Виды контроля в семестрах: |
| в том числе: | | |
| аудиторные занятия | 0 | |
| самостоятельная работа | 108 | |

Распределение часов дисциплины по семестрам

| Вид занятий | № семестров, число учебных недель в семестрах | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|---|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|-----|-----|----|-----|----|-------|-----|
| | 1 | 18 | 2 | 18 | 3 | 18 | 4 | 18 | 5 | 18 | 6 | 18 | 7 | 18 | 8 | 10 | Итого | |
| УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | |
| Сам. работа | | | | | | | | | | | 108 | 108 | | | | | 108 | 108 |
| Итого | | | | | | | | | | | 108 | 108 | | | | | 108 | 108 |

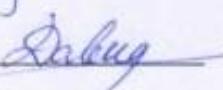
Программу составил(и):

д.т.н., профессор Жидков В.Е.



Рецензент(ы):

д.э.н. профессор Давыдянц Д.Е.



Рабочая программа дисциплины

Научно-исследовательская работа

разработана в соответствии с ФГОС:

№ 1169 от 20.10.2015 г.

составлена на основании учебного плана:

по направлению Сервис

утверженного учёным советом вуза от 30.06.2016 протокол №

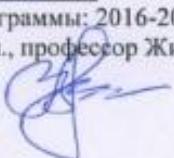
Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 29.08 2016 г. № 1

Срок действия программы: 2016-2020 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.



Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2017 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2017-2018 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2017 г. № —

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2018 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2018-2019 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2018 г. № —

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2019 г. № —

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2020 г. № —

Зав. кафедрой д.т.н., профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|-----|--|
| 1.1 | Овладение студентами методологией организации и проведения научно-исследовательской работы, формирование навыков определение целей и задач исследования; |
| 1.2 | развитие творческого научного потенциала, способности к самосовершенствованию, расширение своих научных и профессиональных знаний и умений. |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

| | |
|--|--|
| Цикл (раздел) ООП: | Б5.П |
| 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося: | |
| 2.1.1 | Успешное освоение дисциплины предполагает наличие у студентов знаний и компетенций в объеме предшествующих ступеней образования, |
| 2.1.2 | а также по дисциплинам «Сервисная деятельность», |
| 2.1.3 | «Метрология, стандартизация и сертификация» |
| 2.2 | Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Преддипломная практика |

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

ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Знать:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | основы проектирования процессов сервиса |
| Уровень 2 | основные понятия в области проектирования процессов сервиса, общий цикл формирования услуг предприятия сервиса, взаимосвязь производственной и сервисной составляющих |
| Уровень 3 | методику расчета объема работ, численности работающих |

Уметь:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | подготавливать исходные данные для выбора и обоснования решений, разрабатывать планировочные решения зон и участков предприятия сервиса |
| Уровень 2 | выполнять экономические расчеты, обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса |
| Уровень 3 | подготавливать исходные данные для выбора и обоснования научно-технических и организационных решений на основе экономических расчетов, разрабатывать планировочные решения предприятий сервиса |

Владеть:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | теоретическими основами разработки процессов сервиса, навыками выбора и обоснования решений |
| Уровень 2 | навыками экономических расчетов и проектирования процессов сервиса, способностью осуществлять контроль реализации проекта |
| Уровень 3 | современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса способностью анализировать, выбирать и применять современные технологии и методы организации процессов сервиса |

ОПК-1: способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса

Знать:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, сущность формирования систем сервиса |
| Уровень 2 | теоретические основы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса |
| Уровень 3 | методики проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса |

Уметь:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | структурить и систематизировать материально-техническое обеспечение процессов и систем сервиса |
| Уровень 2 | осуществлять выбор средств и методов диагностирования |
| Уровень 3 | проводить диагностику и давать экспертную оценку технического оснащения объектов сервисной деятельности |

Владеть:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | навыками организации стандартных испытаний объектов сервиса |
| Уровень 2 | инновационным инструментарием проведения экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса |

| Уровень 3 | способностью к усовершенствованию объектов сервиса на основе результатов экспертизы и диагностики с целью повышения качества обслуживания | | | | | | |
|---|---|----------------|-------|-------------|------------|-------------|------------|
| ПК-3: готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности | | | | | | | |
| Знать: | | | | | | | |
| Уровень 1 | методы сбора, оценки и анализа информации | | | | | | |
| Уровень 2 | методику сбора необходимой информации, технических данных, показателей и результатов для осуществления сервисной деятельности | | | | | | |
| Уровень 3 | способы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта для осуществления сервисной деятельности | | | | | | |
| Уметь: | | | | | | | |
| Уровень 1 | самостоятельно находить печатные, электронные, технические и иные источники информации и использовать их в профессиональной деятельности | | | | | | |
| Уровень 2 | выделять основные критерии отбора источников и получать необходимую информацию | | | | | | |
| Уровень 3 | проводить необходимые анализы научно-технической информации с использованием современных технических средств по совершенствованию технологических процессов сервисного обслуживания | | | | | | |
| Владеть: | | | | | | | |
| Уровень 1 | способами и методами поиска информации, необходимой для сервисной деятельности | | | | | | |
| Уровень 2 | способностью составлять и реализовывать программу поиска и изучения информации с целью определения основных параметров конкурентоспособного процесса сервиса, способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для осуществления сервисной деятельности | | | | | | |
| Уровень 3 | способностью анализировать, критически оценивать, выбирать и применять информацию в профессиональной сервисной деятельности | | | | | | |
| ПК-4: готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов | | | | | | | |
| Знать: | | | | | | | |
| Уровень 1 | национальные особенности региона для формирования сервисных услуг; | | | | | | |
| Уровень 2 | основные технологические процессы предприятия питания для проведения научного исследования; | | | | | | |
| Уровень 3 | способы обработки научно-исследовательской информации для развития сервисной деятельности. | | | | | | |
| Уметь: | | | | | | | |
| Уровень 1 | использовать информационные источники для научной и профессиональной деятельности; | | | | | | |
| Уровень 2 | проводить анализ результатов исследований социально-психологических особенностей потребителя при формировании услуг; | | | | | | |
| Уровень 3 | проводить научные исследования в области социально-технологических особенностей потребителей услуг. | | | | | | |
| Владеть: | | | | | | | |
| Уровень 1 | навыками проведения научного исследования; | | | | | | |
| Уровень 2 | навыками анализа, системной оценки полученных научных результатов; | | | | | | |
| Уровень 3 | навыками использования результатов НИР при выполнении ВКР. | | | | | | |
| В результате освоения дисциплины обучающийся должен | | | | | | | |
| 3.1 | Знать: | | | | | | |
| 3.1.1 | - цели и задачи научно-исследовательской работы студентов; | | | | | | |
| 3.1.2 | - методологические основы проведения научных исследований. | | | | | | |
| 3.2 | Уметь: | | | | | | |
| 3.2.1 | - самостоятельно организовывать и проводить научное исследование; | | | | | | |
| 3.2.2 | - обрабатывать, оформлять, представлять и внедрять результаты исследований в сферу сервиса. | | | | | | |
| 3.3 | Владеть: | | | | | | |
| 3.3.1 | - навыками проведения научных исследований; | | | | | | |
| 3.3.2 | - навыками публичных выступлений и презентаций по результатам проведенных исследований. | | | | | | |
| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | | | | | |
| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Интрапракт. | Примечание |
| | Раздел 1. 1 | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-----|--|---|----|---------------|---------------------------------|---|--|
| 1.1 | Организация обслуживания в ресторанах /Cр/ | 6 | 16 | ОПК-1 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.2 | Организация обслуживания в кафе /Cр/ | 6 | 16 | ОК-4 ПК-4 | Л1.1 Л1.2 Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.3 | Организация обслуживание в столовых /Cр/ | 6 | 20 | ОК-4 ОПК-1 | Л1.3 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.4 | Организация обслуживания в закусочных /Cр/ | 6 | 12 | ОК-4 ПК-3 | Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.5 | Организация обслуживания на предприятиях быстрого питание /Cр/ | 6 | 12 | ОК-4 ПК-4 | Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.6 | Организация обслуживания на предприятиях быстрого питание /Cр/ | 6 | 10 | ОПК-1 | Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э2 | 0 | |
| 1.7 | Организация обслуживания в санаториях /Cр/ | 6 | 16 | ОПК-1 ПК-3 | Л1.1 Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.8 | Организация обслуживания в гостиницах /Cр/ | 6 | 6 | ОПК-1 ПК-3 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

- 1.Эмпирические методы научного познания (наблюдение, эксперимент).
- 2.Структура и функции научной теории.
- 3.Теоретические методы исследования: идеализация, абстрагирование, выдвижение гипотез.
- 4.Виды научного объяснения.
- 5.Понимание как интерпретация событий. Связь объяснения и понимания.
- 6.Творчество. Особенности творческого процесса.
- 7.Память в творческом процессе. Виды памяти.
- 8.Роль воображения в научном творчестве.
- 9.Мышление и интеллект.
- 10.Проблема истины в современной методологии науки
- 11.Субъективно-оценочный компонент истины в науках об обществе и человеке.
- 12.Научная рациональность.
- 13.Идеалы и нормы научного исследования.
- 14.Социокультурная детерминация научного познания.
- 15.Виды критериев научности.
- 16.Проблема единства научного знания.
- 17.Интегративные и редукционные процессы в науке.
- 18.Основы методологии системных исследований
- 19.Методология социальных и гуманитарных исследований
- 20.Особенности предметной области социально-гуманитарных исследований.
- 21.Наука как социо-культурный институт.
- 22.Миссия и цель науки в цивилизации, культуре, интеллектуальной культуре.
- 23.Научное сообщество, научные коммуникации, роль науки в изменениях общества.
- 24.Наука и идеология.
- 25.Понятие научной школы, парадигмы, нормальной науки, научной революции.

5.2. Темы письменных работ

На протяжении всего периода работы на предприятии студенты должны в соответствии с заданием собирать и обрабатывать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного отчета по практике своим руководителям. В отчете по практике отражается проделанная студентом работа по всестороннему изучению деятельности предприятия сервиса, на котором он проходил практику. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму всех технологических операций, выполняемых на данном предприятии сервиса. Отчет должен носить аналитический характер, то есть содержать обобщенные выводы об основных видах деятельности базового предприятия и направлению деятельности, по которому студент пишет выпускную квалификационную работу.

Отчет по практике должен включать следующие разделы:

- титульный лист;
- задание по практике;
- содержание работы с указанием страниц начала разделов и подразделов;

- введение;
- разделы основной части;
- заключение по результатам собранного практического материала;
- список использованных источников;
- приложения (если таковые имеются).

5.3. Фонд оценочных средств

Основные критерии оценки практики:

1. Аккуратность и правильность оформления всех необходимых документов.
2. Положительная характеристика непосредственного руководителя практики от предприятия, учреждения, организации.
3. Правильное и исчерпывающее обоснование выдвигаемых тезисов и предложений, четкая и ясная логика рассуждений.
4. Четкие и грамотные ответы на вопросы, задаваемые членами кафедральной комиссии на этапе защиты отчета по практике.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики должна быть положительной, без замечаний, должна содержать подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен в соответствии с предъявляемыми требованиями, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых студентом практикантом, заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, в нем полно раскрывается проделанная работа с указанием результатов практики и выполнения задания на практику. Оценка «отлично» предполагает при устном отчете студента по результатам прохождения практики ответы на вопросы преподавателя, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком
- оценка «хорошо» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики положительная, но с незначительными замечаниями, содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен в соответствии с предъявляемыми требованиями, но с незначительными недочетами, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых студентом практикантом, заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, в нем полно раскрывается проделанная работа студента, большая часть задания на практику выполнена и отражена в отчете. Оценка «хорошо» предполагает при устном отчете студента по результатам прохождения практики ответы на вопросы преподавателя, с незначительными недочетами, которые не исключают сформированность у студента соответствующих компетенций, а также умение излагать материал в основном в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком
- оценка «удовлетворительно» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики положительная, но со значительными замечаниями, содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен в основном в соответствии с предъявляемыми требованиями, но с недочетами, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых студентом практикантом, заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике не в полной мере соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, имеются ошибки в оформлении, неполно раскрывается проделанная работа студентом во время прохождения практики, не все задания на практику выполнены и отражены в отчете. Оценка «удовлетворительно» предполагает при устном отчете студента по результатам прохождения практики ответы на вопросы преподавателя, с недочетами, которые не исключают сформированность у студента соответствующих компетенций на необходимом уровне, а также умение излагать материал в основном в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком
- оценка «неудовлетворительно» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики отрицательная и (или) не содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен не в соответствии с предъявляемыми требованиями, не содержит ежедневных сведений о действиях, выполняемых студентом практикантом и (или) не заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике не соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, задание на практику не было выполнено. Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что при устном отчете студента по результатам прохождения практики не даны ответы на вопросы преподавателя, а также студентом не продемонстрировано умение излагать материал в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|-----------------------------------|--|------------------------------|----------|
| Л1.1 | Комлацкий В.И. | Планирование и организация научных исследований: Учеб. пособие (для магистрантов и аспирантов) | Ростов-на-Дону: Феникс, 2014 | 5 |
| Л1.2 | Виноградова С.А. | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учеб. пособие для бакалавров | М.: Дашков и К, 2015 | 5 |
| Л1.3 | Виноградова, М. В., Панина, З. И. | Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для вузов | М.: Дашков и К, 2009 | 5 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|--|---------------------|----------|-------------------|----------|
|--|---------------------|----------|-------------------|----------|

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|----------------------------------|--|-------------------------|----------|
| Л2.1 | Лукьянчук И.Н., Ульяновская И.Н. | Человек и его потребности. Сервисология: Учебник | М.: Академия, 2012 | 3 |
| Л2.2 | Баженов А.В. | Организация и планирование экспериментов. Методические указания по выполнению лабораторных работ и практических занятий: методические рекомендации | ТИС (филиал) ДГТУ, 2015 | 20 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|---|
| Э1 | Астанина С.Ю. Научно-исследовательская работа студентов (современные требования, проблемы и их решения) [Электронный ресурс]: монография/ Астанина С.Ю., Шестак Н.В., Чмыхова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Современная гуманитарная академия, 2012.— 156 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16934.html .— ЭБС «IPRbooks» |
| Э2 | Шестак Н.В. Научно-исследовательская деятельность в вузе (Основные понятия, этапы, требования) [Электронный ресурс]/ Шестак Н.В., Чмыхова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Современная гуманитарная академия, 2007.— 179 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16935.html .— ЭБС «IPRbooks» |

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|---------|---|
| 7.3.1.1 | Специальное программное обеспечение не требуется. |
|---------|---|

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

| | |
|---------|--------------|
| 7.3.2.1 | ЭБС IPRbooks |
|---------|--------------|

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 7.1 | Аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием. |
|-----|---|

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

Методические рекомендации по прохождению практик для студентов направления 43.03.01 «Сервис»/ Сост. В.Е. Жидков, Н.В. Лазарева, В.А. Фурсов С.В., Л.В. Воропаева 2014. – электронная версия

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Технологический институт сервиса (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Донской государственный технический университет» в
г. Ставрополе Ставропольского края

(ТИС (филиал) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ
Председатель НМС
Хабаров А.Н.

30 августа 2016 г

Преддипломная практика
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Сервис**

Учебный план 430301-16-13ТИС.plm.xml
по направлению Сервис

Квалификация бакалавр

Форма обучения очная

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану **216**

Виды контроля в семестрах:

в том числе:

аудиторные занятия **0**

самостоятельная работа **216**

Распределение часов дисциплины по семестрам

| Вид занятий | № семестров, число учебных недель в семестрах | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|---|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-----|----|-------|-----|-----|
| | 1 | 18 | 2 | 18 | 3 | 18 | 4 | 18 | 5 | 18 | 6 | 18 | 7 | 18 | 8 | 10 | Итого | | |
| УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | УП | РПД | | |
| Сам. работа | | | | | | | | | | | | | | | | | 216 | 216 | 216 |
| Итого | | | | | | | | | | | | | | | | | 216 | 216 | 216 |

Программу составил(и):

д.т.н. профессор Жидков В.Е.

Рецензент(ы):

д.э.н. профессор Давыдянц Д.Е.

Рабочая программа дисциплины

Преддипломная практика

разработана в соответствии с ФГОС:

№ 1169 от 20.10.2015 г.

составлена на основании учебного плана:

по направлению Сервис

утвержденному учёным советом вуза от 30.06.2016 протокол №

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 29.08 2016 г. № 1

Срок действия программы: 2016-2020 уч.г.

Зав. кафедрой д.т.н. профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2017 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2017-2018 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2017 г. №

Зав. кафедрой д.т.н. профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2018 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2018-2019 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2018 г. №

Зав. кафедрой д.т.н. профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2019 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2019-2020 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2019 г. №

Зав. кафедрой д.т.н. профессор Жидков В.Е.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном годуУтверждаю: Председатель НМСС **43.03.01**

Хабаров А.Н. ————— 2020 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2020-2021 учебном году на заседании кафедры

Технический сервис

Протокол от ————— 2020 г. №

Зав. кафедрой д.т.н. профессор Жидков В.Е.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

| | |
|-----|---|
| 1.1 | Целью преддипломной практики является непосредственная подготовка к выполнению конкретной темы выпускной работы, приобретение деловых качеств, развитие навыков организаторской работы. |
| 1.2 | Сбор необходимых исходных материалов на базе глубокого изучения и анализа вопросов, связанных с особенностями разрабатываемой темы дипломной работы для реализации ее основных положений на практике: |
| 1.3 | с овладение умением применять полученные знания при решении практических задач в условиях действующего предприятия; |
| 1.4 | сбор информации о состоянии рынка сервисных услуг (спрос и условия его формирования, конкуренция); |
| 1.5 | изучение организационно-производственной структуры предприятия, функций специалистов структурных подразделений; |
| 1.6 | сбор основных технико-экономических показателей деятельности предприятия; |
| 1.7 | детальное изучение сервисных подразделений, технологических процессов сервиса, технологического оборудования |
| 1.8 | изучение и сбор материала, связанного с темой выпускной квалификационной работы. |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

| | |
|--|--|
| Цикл (раздел) ООП: | Б5.П |
| 2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося: | |
| 2.1.1 | Успешное освоение дисциплины предполагает наличие у студентов знаний и компетенций в объеме предшествующих ступеней образования, |
| 2.1.2 | а также по дисциплине «Научно-исследовательская работа», |
| 2.1.3 | «Учебно-исследовательская работа студента (по профилю)». |
| 2.2 | Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Дипломная работа |

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

ОК-4: способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Знать:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | основные методы и приемы принятия организационно-управленческих решений; |
| Уровень 2 | закономерности формирования клиентурных отношений |
| Уровень 3 | технологии проектирования профессионально-ориентированных систем сервиса. |

Уметь:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | нести ответственность за свои действия и подчиняться; |
| Уровень 2 | ставить и решать задачи, связанные с организацией диалога между студентом и клиентом; |
| Уровень 3 | работать в команде и толерантно воспринимать социальные и этнические различия. |

Владеть:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | навыками руководства людьми (исполнителями) и деловыми процессами |
| Уровень 2 | способностью самостоятельно находить и принимать организационно-управленческие решения в сложных и нестандартных ситуациях, а также нести за них ответственность |
| Уровень 3 | навыками работы с объектами, явлениями и процессами, связанными с сервисной деятельностью. |

ОК-5: способность к самоорганизации и самообразованию

Знать:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | как определить пути и выбрать средства устранения недостатков, препятствующих успешному личностному и профессиональному развитию и росту; |
| Уровень 2 | назначение, структуру и функции предприятия; |
| Уровень 3 | методы внедрения и освоения новых технологических процессов. |

Уметь:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | критически оценивать достоинства и недостатки, а также сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности; |
| Уровень 2 | формировать программы стажировки для закрепления и развития профессиональных умений и навыков; |
| Уровень 3 | применять в профессиональной деятельности инновационные технологии. |

Владеть:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | навыками планирования процесса развития профессионального мастерства и повышения уровня квалификации; |
| Уровень 2 | способностью к постоянному совершенствованию, саморазвитию и самостоятельной организации исследовательских развивающих программ; |
| Уровень 3 | методами организации рационализаторской и изобретательской работы. |

ОК-8: готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий

Знать:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | терминологию, правовые, нормативно-технические основы безопасности жизнедеятельности, основные средства и методы безопасности; |
| Уровень 2 | основные методы защиты персонала от производственного травматизма и ЧС; |
| Уровень 3 | нормативно-правовую документацию предприятий сервиса. |

Уметь:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | выполнять основные положения нормативной документации по защите персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; |
| Уровень 2 | анализировать состояние системы обеспечения безопасности предприятия сервиса; |
| Уровень 3 | проводить идентификацию опасностей, инструктаж и разъяснительную беседу по способам обеспечения безопасности. |

Владеть:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | способностью применять на практике методы обеспечения безопасности; |
| Уровень 2 | способностью организовать и проводить защитные мероприятия в чрезвычайных ситуациях; |
| Уровень 3 | способностью к поиску и обобщению информации об основных методах защиты персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий. |

ОПК-1: способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса

Знать:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | стандартные задачи профессиональной деятельности, основы информационной и библиографической культуры; |
| Уровень 2 | основные базовые информационно-коммуникационные технологии применительно к стандартным задачам профессиональной деятельности; |
| Уровень 3 | методы анализа и интерпретации информации применительно к стандартным задачам профессиональной деятельности с учетом требований информационной безопасности. |

Уметь:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | выполнять поиск информации с применением информационно-коммуникационных технологий применительно к стандартным задачам профессиональной деятельности; |
| Уровень 2 | использовать различные источники информации по объекту сервиса; |
| Уровень 3 | анализировать информацию, полученную из различных источников для решения стандартных задач профессиональной деятельности. |

Владеть:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | базовыми методами решения стандартных задач профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий; |
| Уровень 2 | методами решения стандартных задач профессиональной деятельности с учетом требований информационной безопасности; |
| Уровень 3 | методами решения стандартных задач профессиональной деятельности с использованием различных источников информации по объекту сервиса. |

ОПК-3: готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

Знать:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | основы проектирования процессов сервиса; |
| Уровень 2 | основные понятия в области проектирования процессов сервиса, общий цикл формирования услуг предприятия сервиса, взаимосвязь производственной и сервисной составляющих; |
| Уровень 3 | методику расчета объема работ, численности работающих. |

Уметь:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | подготавливать исходные данные для выбора и обоснования решений, разрабатывать планировочные решения зон и участков предприятия сервиса; |
|-----------|--|

| | |
|-----------|---|
| Уровень 2 | выполнять экономические расчеты, обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса; |
| Уровень 3 | подготавливать исходные данные для выбора и обоснования научно-технических и организационных решений на основе экономических расчетов, разрабатывать планировочные решения предприятий сервиса. |

Владеть:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | теоретическими основами разработки процессов сервиса, навыками выбора и обоснования решений; |
| Уровень 2 | навыками экономических расчетов и проектирования процессов сервиса, способностью осуществлять контроль реализации проекта; |
| Уровень 3 | современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса способностью анализировать, выбирать и применять современные технологии и методы организации процессов сервиса. |

ПК-1: готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса**Знать:**

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | основы проектирования и правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; |
| Уровень 2 | методы и способы организации и технического оснащения контактной зоны; |
| Уровень 3 | требования нормативной документации по организации и техническому оснащению контактной зоны. |

Уметь:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | организовать техническое оснащение контактной зоны; |
| Уровень 2 | осваивать вводимое оборудование, анализировать уровень организации контактной зоны предприятия на основе использования материальных, технических, информационных ресурсов; |
| Уровень 3 | проводить технико-экономический анализ, комплексно обосновывать принимаемые и реализуемые решения, изыскивать возможности улучшения организации контактной зоны предприятия. |

Владеть:

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | навыками организации контактной зоны, выбора технологического оборудования; |
| Уровень 2 | навыками рационального применения материалов и оборудования контактной зоны на принципах экологической безопасности и экономической целесообразности; |
| Уровень 3 | способами организации контактной зоны предприятия сервиса с учетом обеспечения удовлетворения потребностей потребителя. |

ПК-3: готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности**Знать:**

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | методы сбора, оценки и анализа информации; |
| Уровень 2 | методику сбора необходимой информации, технических данных, показателей и результатов для осуществления сервисной деятельности; |
| Уровень 3 | способы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта для осуществления сервисной деятельности. |

Уметь:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | самостоятельно находить печатные, электронные, технические и иные источники информации и использовать их в профессиональной деятельности; |
| Уровень 2 | выделять основные критерии отбора источников и получать необходимую информацию; |
| Уровень 3 | проводить необходимые анализы научно-технической информации с использованием современных технических средств по совершенствованию технологических процессов сервисного обслуживания. |

Владеть:

| | |
|-----------|--|
| Уровень 1 | способами и методами поиска информации, необходимой для сервисной деятельности; |
| Уровень 2 | способностью составлять и реализовывать программу поиска и изучения информации с целью определения основных параметров конкурентоспособного процесса сервиса, способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для осуществления сервисной деятельности; |
| Уровень 3 | способностью анализировать, критически оценивать, выбирать и применять информацию в профессиональной сервисной деятельности. |

ПК-6: готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей**Знать:**

| | |
|-----------|---|
| Уровень 1 | ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; |
| Уровень 2 | материалы и способы реализации основных технологических процессов сервиса, свойства материалов и условий их эффективной и экономичной эксплуатации; |
| Уровень 3 | прогрессивные реализации процессов сервиса. |

| Уметь: | |
|-----------------|--|
| Уровень 1 | выбирать основные технологические процессы сервиса; |
| Уровень 2 | выбирать и использовать оптимальные технологические процессы, ресурсы, технические средства для реализации процессов сервиса; |
| Уровень 3 | обосновывать и разрабатывать технологии процесса сервиса, обосновывать выбор ресурсов и технических средств для его реализации. |
| Владеть: | |
| Уровень 1 | справочной информацией об оптимальных технологических процессах сервиса, ресурсах, технических средствах для реализации процессов сервиса; |
| Уровень 2 | навыками выбора и материалов и способов реализации основных технологических процессах сервиса, способностью анализировать и оценивать производственно-технологический уровень процессов сервиса; |
| Уровень 3 | навыками выбора методов реализации технологических процессов, их сопоставление и выбор наиболее рационального; способностью найти и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах сервиса, ресурсах и технических средствах. |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | - основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса; |
| 3.1.2 | закономерности формирования клиентурных отношений; |
| 3.1.3 | - правила организации работы контактной зоны предприятия сервиса; |
| 3.1.4 | государственные стандарты, технические условия, строительные нормы и правила, правила пожарной безопасности, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность предприятий сервиса; |
| 3.1.5 | - ресурсы и технические средства для реализации процессов сервиса; |
| 3.1.6 | - основные понятия в области проектирования процессов сервиса; общий цикл формирования услуг предприятия сервиса; взаимосвязь производственной и сервисной составляющих. |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | - выявлять потребности потребителей и строить сервисную деятельность на основе выявленных предпочтений; |
| 3.2.2 | - выделять основные целевые сегменты потребителей и формировать базы данных на основе современных информационных технологий; |
| 3.2.3 | - находить и систематизировать информацию об инновационных технологических процессах в сервисной деятельности; |
| 3.2.4 | - использовать нормативно-технологические документы в профессиональной деятельности; |
| 3.2.5 | - обеспечивать надлежащее исполнение нормативных, технологических и других требований к предприятиям сервиса. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | - способностью анализировать и оценивать уровень производственно-технологической деятельности объектов сервисной деятельности; |
| 3.3.2 | - способностью анализировать, диагностировать и оценивать уровень деятельности объектов сервиса; |
| 3.3.3 | - способностью оценить соответствие деятельности предприятия сервиса, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов; |
| 3.3.4 | навыками работы с использованием основных информационных технологий; |
| 3.3.5 | - основными теоретико-методическими подходами к определению издержек (затрат) сервисного производства: экономические, бухгалтерские, маркетинговые; |
| 3.3.6 | - современными технологиями и методами разработки и организации функциональных процессов сервиса. |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Интрапракт. | Примечание |
|-------------|---|----------------|-------|------------------------|-------------------------|-------------|------------|
| | Раздел 1. 1 | | | | | | |
| 1.1 | Составление краткой характеристики предприятия /Cр/ | 8 | 10 | ОК-4 ОК-5 ОК-8 ПК-3 | Л1.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.2 | Изучение нормативно-правовых актов регулирующих работы предприятия /Cр/ | 8 | 10 | ОК-5 ОК-8 ПК-3 | Л1.2 Л2.1 Л2.3 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|---|---|----|--|--------------------------------------|---|--|
| 1.3 | Изучение теории (литературы) по теме работы и отчета /Cр/ | 8 | 10 | ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л2.2 Л2.3 Э1 | 0 | |
| 1.4 | Анализ маркетинговой деятельности предприятия /Cр/ | 8 | 10 | ОК-8 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л2.2 Л2.3 Э1 | 0 | |
| 1.5 | Изучение штатного расписания предприятия и организационных задач компании (фирмы, агентства) /Cр/ | 8 | 10 | ОК-8 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л2.2 Л2.3 Э2 | 0 | |
| 1.6 | Оценка экологической безопасности предприятия /Cр/ | 8 | 10 | ОК-4 ОК-5 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.3 Э2 | 0 | |
| 1.7 | Подготовка исходных данных для индивидуального задания /Cр/ | 8 | 10 | ОК-5 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л2.1 Л2.2 Э2 | 0 | |
| 1.8 | Анализ технологического процесса горячего цеха /Cр/ | 8 | 10 | ОК-8 ОПК-1 ПК-1 ПК-3 | Л1.2 Л1.3 Л2.2 Л2.3 Э2 | 0 | |
| 1.9 | Проведение анализа используемого сырья и готовой продукции предприятия /Cр/ | 8 | 10 | ОК-4 ОК-8 ПК-3 | Л1.1 Л2.2 Э2 | 0 | |
| 1.10 | Проведения анализа используемого сырья и готовой продукции предприятия /Cр/ | 8 | 10 | ОПК-1 | Л1.2 Л1.3 Л2.1 Л2.3 Э1 | 0 | |
| 1.11 | Изучение обязанностей и должностных инструкций работников (сотрудников) предприятия /Cр/ | 8 | 10 | ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ПК-1 | Л1.2 Л2.1 Л2.3 Э2 | 0 | |
| 1.12 | Изучение технико-экономических показателей предприятия /Cр/ | 8 | 10 | ОК-5 ОК-8 ОПК-1 | Л1.1 Л2.2 Л2.3 Э1 | 0 | |
| 1.13 | Изучение взаимоотношения с клиентом (поставщиками и заказчиками или покупателями) /Cр/ | 8 | 10 | ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ПК-3 | Л1.1 Л2.1 Л2.3 Э1 | 0 | |
| 1.14 | Изучение порядка формирования, разработки и утверждение ассортимента продукции /Cр/ | 8 | 10 | ОК-5 ПК-1 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э2 | 0 | |
| 1.15 | Изучение источников поступления сырья (товаров) на предприятие /Cр/ | 8 | 10 | ОПК-3 ПК-6 | Л1.1 Л1.3 Л2.1 Л2.3 Э2 | 0 | |
| 1.16 | Ознакомление с рекламной деятельностью предприятия /Cр/ | 8 | 10 | ОК-5 ОПК-1 ПК-3 | Л1.1 Л2.2 Л2.3 Э2 | 0 | |
| 1.17 | Определение направлений (путей) улучшения деятельности предприятия /Cр/ | 8 | 10 | ОК-5 ОПК-1 ПК-1 | Л1.2 Л2.1 Л2.3 Э2 | 0 | |
| 1.18 | Предложение мероприятий по совершенствованию деятельности /Cр/ | 8 | 10 | ПК-1 ПК-3 ПК-6 | Л1.1 Л1.2 Л2.3 Э2 | 0 | |
| 1.19 | Изучение взаимоотношений предприятия с другими организациями /Cр/ | 8 | 10 | ОК-4 ОК-8 ПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л2.1 Э2 | 0 | |
| 1.20 | Получение характеристики руководителя практики от предприятия (сбор подписей, печатей) /Cр/ | 8 | 10 | ОК-5 ОПК-3 | Л1.1 Л1.2 Л2.2 Л2.3 Э2 | 0 | |
| 1.21 | Предоставления отчета руководителю практики /Cр/ | 8 | 8 | ОК-5 ОПК-1 ПК-1 ПК-6 | Л1.1 Л2.2 Э2 | 0 | |
| 1.22 | Зашита отчета практики /Cр/ | 8 | 8 | ОК-4 ОК-5 ОК-8 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-3 | Л1.2 Л2.3 Э2 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Новое в технологии основного производства на сервисном предприятии.
2. Современная производственно-технологическая база, перспективы ее развития и методы проектирования на предприятии.
3. Новое отечественное и зарубежное диагностическое и технологическое оборудование, установленное на данном предприятии.
4. Научно-техническая организация труда на предприятии.
5. Автоматизация процессов управления производством на предприятии.
6. Мероприятия и техническое оснащение по технике безопасности, пожарной охране и экологии.
7. Организация электротехнических, электромонтажных, слесарных, восстановительных и разборочно-сборочных работ в цехах основного производства.
8. Экспертиза состояния объектов сервиса.

5.2. Темы письменных работ

На протяжении всего периода работы на предприятии студенты должны в соответствии с заданием собирать и обрабатывать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного отчета по практике своим руководителям.

В отчете по практике отражается проделанная студентом работа по всестороннему изучению деятельности предприятия индустрии туризма, на котором он проходил практику. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму всех технологических операций, выполняемых на данном предприятии индустрии туризма. Отчет должен носить аналитический характер, то есть содержать обобщенные выводы об основных видах деятельности базового предприятия и направлению деятельности, по которому студент пишет выпускную квалификационную работу.

Отчет по практике должен включать следующие разделы:

- титульный лист;
- задание по практике;
- содержание работы с указанием страниц начала разделов и подразделов;
- введение;
- разделы основной части;
- заключение по результатам собранного практического материала;
- список использованной литературы;
- приложения (если таковые имеются).

Темы отчетов:

Уровень 1

1. Организация сервиса питания в ресторане на 65 посадочных мест
2. Организация сервиса питания в ресторане «..» на 60 посадочных мест
3. Разработка ассортимента продукции для индивидуального питания (на примере МДОУ «Детский сад № 36», г Изобильный)
4. Организация сервиса питания в кафе итальянской кухни (с летней пло-щадкой)
5. Организация сервиса питания в ресторане русской кухни на 60 посадочных мест
6. Совершенствование сервисной деятельности для повышения качества обслуживания посетителей (на примере боулинг-клуб «Фараон», г. Ставрополь)
7. Организация сервисного питания в ресторане высшей категории на 100 посадочных мест с банкетным залом
8. Разработка мероприятий по совершенствованию качества услуг и культуры обслуживания на предприятии питания
9. Организация сервиса питания в кафе на 40 посадочных мест
10. Разработка рекомендаций по совершенствованию сервисного обслуживания потребителей в ресторане «Эдем» г. Ставрополя
11. Организация сервиса питания в столовой на 160 посадочных мест
12. Исследование конкурентоспособности предприятий сервиса питания
13. Совершенствование транспортного обеспечения деятельности предприятий общественного питания (на примере РК «Новый Рим», г. Ставро-поль)
14. Маркетинговая стратегия предприятий сервиса питания
15. Разработка объектно-ориентированного сервисного обслуживания на предприятиях питания
16. Организация сервисных услуг на предприятиях общественного питания (предприятие по выбору)
17. Совершенствование сервисных услуг на предприятиях питания (по вы-бору).
18. Организация эффективного обслуживания клиентов (VIP – зал, банкет-ный зал и т.д.)
19. Разработка рецептурных композиций для индивидуального питания
20. Разработка ассортимента продукции для индивидуального питания.
21. Разработка путей улучшения качества обслуживания в этническом ресторане.
22. Организация сервисных услуг в кафе с тайской кухней на 50 мест с са-лат – баром на 20 мест.
23. Анализ перспективы развития предприятий общественного питания.
24. Разработка эффективности системы управления ресторанным бизнесом на основе инноваций.
25. Анализ и перспективы развития дискобаров в регионе.
26. Анализ и перспективы развития предприятий быстрого питания в регионе (городе).
- Уровень 2
27. Анализ и перспективы развития предприятий питания с рыбной кухней.

- 28.Совершенствование качества предоставляемых услуг на предприятиях гостиничных комплексов.
- 29.Ресторанный комплекс при клубе: ресторан высшего класса на 140 посадочных мест, бар на 28 мест, апт – кафе на 40 мест, банкетный зал на 100 мест (комплексная работа).
- 30.Совершенствование системы управления сферы сервисных услуг в ре-гионе.
- 31.Совершенствование организации обслуживания потребителей на пред-приятиях питания.
- 32.Модернизация объектов и систем сервиса (с учетом вида деятельно-сти).
- 33.Разработка методики формирования новых форм обслуживания на предприятии питания.
- 34.Разработка прогрессивного технологического процесса обслуживания.
- 35.Исследование и оценка уровня обслуживания населения услугами по индивидуальному питанию.
- 36.Повышение уровня сервиса за счет внедрения новых технологий.
- 37.Разработка рекомендаций по совершенствованию сервиса за счет повышения технического оснащения производства.
- 38.Разработка рекомендаций по совершенствованию сервиса за счет совершенствования уровня персонала.
- 39.Разработка рекомендаций по совершенствованию обслуживания за счет повышения качества.
- 40.Оценка перспектив развития предприятий сферы обслуживания в муниципальном образовании (на примере...).
- 41.Организация и планирования процессов сервисной логистики на пред-приятии (на примере...).
- 42.Разработка организационной модели обслуживания потребителей (на примере...).
- 43.Разработка мероприятий по улучшению качества обслуживания потребителей (на примере...).
- 44.Разработка рекомендаций по совершенствованию качества услуг и культуры обслуживания (на примере...).
- 45.Организация мониторинга рынка услуг с целью совершенствования деятельности предприятий сервиса.
- Уровень 3
- 46.Технология адаптации традиционного общественного питания к потребностям рынка мегаполиса.
- 47.Совершенствование качества услуг не предприятиях общественного питания в территориально – рекреационных комплексах.
- 48.Анализ и перспективы развития ресторанных бизнеса г. Ставрополь.
- 49.Технологический процесс на предприятии питания и направление со-вершенствование процесса.
- 50.Внедрение современных методов регулирования на предприятии сервиса

5.3. Фонд оценочных средств

Основные критерии оценки практики:

1. Аккуратность и правильность оформления всех необходимых документов.
2. Положительная характеристика непосредственного руководителя практики от предприятия, учреждения, организации.
3. Правильное и исчерпывающее обоснование выдвигаемых тезисов и предложений, четкая и ясная логика рассуждений.
4. Четкие и грамотные ответы на вопросы, задаваемые членами кафедральной комиссии на этапе защиты отчета по практике.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики должна быть положительной, без замечаний, должна содержать подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен в соответствии с предъявляемыми требованиями, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых студентом практикантом, заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, в нем полно раскрывается проделанная работа с указанием результатов практики и выполнения задания на практику. Оценка «отлично» предполагает при устном отчете студента по результатам прохождения практики ответы на вопросы преподавателя, умение излагать материал в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком
- оценка «хорошо» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики положительная, но с незначительными замечаниями, содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен в соответствии с предъявляемыми требованиями, но с незначительными недочетами, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых студентом практикантом, заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, в нем полно раскрывается проделанная работа студента, большая часть задания на практику выполнена и отражена в отчете. Оценка «хорошо» предполагает при устном отчете студента по результатам прохождения практики ответы на вопросы преподавателя, с незначительными недочетами, которые не исключают сформированность у студента соответствующих компетенций, а также умение излагать материал в основном в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком
- оценка «удовлетворительно» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики положительная, но со значительными замечаниями, содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен в основном в соответствии с предъявляемыми требованиями, но с недочетами, содержит ежедневные сведения о действиях, выполняемых студентом практикантом, заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике не в полной мере соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, имеются ошибки в оформлении, неполно раскрывается проделанная работа студентом во время прохождения практики, не все задания на практику выполнены и отражены в отчете. Оценка «удовлетворительно» предполагает при устном отчете студента по результатам прохождения практики ответы на вопросы преподавателя, с недочетами, которые не исключают сформированность у студента соответствующих компетенций на необходимом уровне, а также умение излагать материал в основном в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком
- оценка «неудовлетворительно» - характеристика студента практиканта с базы прохождения практики отрицательная и (или) не содержит подпись руководителя практики с базы практики; дневник практики составлен не в соответствии с предъявляемыми требованиями, не содержит ежедневных сведений о действиях, выполняемых студентом практикантом и

(или) не заверен подписью руководителя практики с места прохождения практики; отчет по практике не соответствует установленным требованиям к объему, форме и содержанию, задание на практику не было выполнено. Оценка «неудовлетворительно» предполагает, что при устном отчете студента по результатам прохождения практики не даны ответы на вопросы преподавателя, а также студентом не продемонстрировано умение излагать материал в логической последовательности, систематично, аргументировано, грамотным языком

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|----------------------------------|---|---------------------------|----------|
| Л1.1 | Лукьянчук И.Н., Ульяновская И.Н. | Человек и его потребности. Сервисология: Учебник | М.: Академия, 2012 | 3 |
| Л1.2 | Кушнарева И.В., Жидков В.Е. | Сервисная деятельность: Учебное пособие | Ставрополь: Миракль, 2013 | 9 |
| Л1.3 | Виноградова С.А. | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учеб. пособие для бакалавров | М.: Дашков и К, 2015 | 5 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|------|-----------------------------------|--|----------------------|----------|
| Л2.1 | Золоторов В.Г. | Организация и планирование производства: учебник для вузов | М.: ФУАИнформ, 2009 | 1 |
| Л2.2 | Романович Ж.А. | Сервисная деятельность: Учебник | М.: Дашков и К, 2015 | 4 |
| Л2.3 | Виноградова, М. В., Панина, З. И. | Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие для вузов | М.: Дашков и К, 2009 | 5 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|--|
| Э1 | Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс]: практикум/ Панина З.И., Виноградова М.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 244 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5101.html .— ЭБС «IPRbooks» |
| Э2 | Уханов В.С. Организация преддипломной практики [Электронный ресурс]: методические указания/ Уханов В.С., Солдаткина О.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2012.— 30 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/21627.html .— ЭБС «IPRbooks» |

6.3.1 Перечень программного обеспечения

7.3.1.1 Специальное программное обеспечение не требуется.

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

7.3.2.1 ЭБС IPRbooks

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1 Аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием.

8. МЕТОДИЧЕСТКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сквозная программа преддипломной практики студентов направления 43.03.01 "Сервис"/ сост. Жидков В.Е., Чимонина И.В., Семенова Л.В., 2016. – электронная версия (размещена в локальной сети института).