

**АННОТАЦИЯ**  
к рабочей программе практики  
**Б2.О.02.05(ПД) ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА**

**Направление подготовки 43.03.01 Сервис.**

**Объем трудоемкости:** 6 зачетных единиц.

**Целью прохождения** преддипломной практики является сбор и обработка информации для выполнения выпускной квалификационной работы.

**Задачи преддипломной практики:**

– сбор, обработка и анализ материала для выполнения выпускной квалификационной работы бакалавра.

**Место преддипломной практики в структуре ООП ВО.**

**Преддипломная практика** относится к обязательной части Блок 2 ПРАКТИКИ.

Практика базируется на освоении дисциплин ООП: «Краеведение и экскурсионная деятельность», «Фандрайзинг и спонсоринг», «Координация и контроль работы мероприятия», «Инновации конгрессно-выставочной деятельности», «Бизнес-планирование в конгрессно-выставочной деятельности», «Организация размещения и питания», «Профессиональная терминология на иностранном языке (INCOTERMS, EDI)», «Риск-менеджмент», «Проектирование культурной программы». Сбор информации по теме выпускной квалификационной работы осуществляется в соответствии со структурой работы, имеющейся гипотезой, и индивидуальным заданием научного руководителя. Обработка информации осуществляется на основе ранее полученных знаний, умений и навыков в рамках учебных дисциплин. В ходе научно-исследовательской практики анализ полученной информации позволяет сформулировать выводы для написания отчета по практике.

**Требования к уровню освоения дисциплины.**

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Таблица 1 – Результаты прохождения преддипломной практики

Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Планируемые результаты при прохождении практики
УК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	знать основные функции, принципы и методы организации контактной зоны предприятия сервиса. уметь решать основные проблемы организации и функционирования контактной зоны предприятия сервиса. владеть навыками планирования, разработки, реализации и модернизации контактной зоны предприятия сервиса.

УК-2	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	знать назначение, содержание и особенности производственных планов сервисных предприятий. уметь составлять планы деятельности отдельных подразделений сервисных предприятий. владеть навыками планирования различных видов деятельности сервисных предприятий и корректировки разработанных планов в зависимости от изменения конъюнктуры рынка.
УК-3	готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	знать новые функции в решении проблем сервиса; современные стратегии развития сферы услуг; структуру отечественной и зарубежной сферы услуг. уметь использовать терминологический аппарат дисциплины; анализировать отраслевую структуру сервиса; характеризовать сферу услуг в регионах России; владеть навыками разработки программ исследования проблем сервиса и их методического обеспечения с использованием новейших компьютерных средств.
УК-4	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	знать методику разработки и проведения социологических и психологических исследований потребителя; знать специфику различных видов исследований потребителя. уметь разрабатывать план и программу исследования; конструировать инструментарий исследования; обрабатывать результаты исследования. владеть навыками проведения полевых исследований; обработки собранных данных с помощью компьютерных статистических программ; анализа собранной информации.
УК-5	готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	знать назначение, содержание и особенности инновационных проектов в сфере сервиса. уметь разрабатывать инновационные проекты различного предназначения в сфере сервиса. владеть навыками выполнения инновационных проектов различных уровней сложности
УК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	знать особенности производственной системы сервиса; основы организации деятельности предприятия сервиса уметь проектировать системы сервиса в соответствии с законами их функционирования систем владеть основами системного подхода; основами системного анализа; законами функционирования систем
УК-7	готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	знать структуру и содержание процесса предоставления современных услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. уметь разрабатывать на основе новейших информационных и коммуникационных технологий процесс предоставления услуг. владеть навыками анализа требований потребителя к услугам, навыками организации производственного процесса с применением новейших информационных технологий.

УК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	<p>знать основные принципы диверсификации сервисной деятельности; механизм влияния этнокультурных различий потребителей на их поведение на рынке услуг.</p> <p>уметь применять основные методы диверсификации сервисной деятельности предприятий в соответствии со спецификой различных отраслей сферы услуг.</p> <p>владеть навыками анализа преимуществ и недостатков различных видов диверсификации сервисной деятельности; прогноза последствий диверсификации деятельности предприятия.</p>
ОПК-1	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<p>знать специфические закономерности функционирования потребительского спроса, закономерности и особенности развития явлений и поведения потребителей в процессе оказания услуг.</p> <p>уметь выявлять и учитывать основные психологические типы потребителей и основные виды психологических реакций потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p>владеть навыками выявления, анализа и описания основных видов психологических реакций потребителя в процессе оказания услуг, а также навыками корректировки процесса оказания услуги в зависимости от реакции потребителя.</p>
ОПК-2	готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	<p>знать основные принципы экспертизы и диагностики объектов сервиса.</p> <p>уметь применять различные экспертные и диагностические методики при анализе объектов сервиса.</p> <p>владеть приемами технической и аналитической диагностики состояния объектов сервиса с целью выявления возможных проблем.</p>
ОПК-3	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<p>знать цели, задачи и принципы проведения мероприятий по связям с общественностью; о необходимости применения рг- технологий, основах и формах информационной работы с общественностью, целевыми аудиториями;</p> <p>уметь поэтапно планировать организацию деятельности по связям с общественностью предприятий сервиса, как стратегически, так и в кризисной (нештатной) ситуации;</p> <p>владеть приемами рг-деятельности и механизмом регулирования информационной среды современной компании.</p>
ОПК-4	готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	<p>знать основные задачи и принципы контроля качества; основные современные теории качественной работы и обслуживания; установленные и используемые нормативы и стандарты качества.</p> <p>уметь применять основные методики контроля качества производственных процессов, технологических процессов, используемых ресурсов.</p> <p>владеть современными средствами технологического контроля процессов обслуживания и используемых ресурсов.</p>

ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	знать методы достижения экономической эффективности деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности уметь принимать экономически обоснованные управленческие решения; обеспечивать экономическую эффективность предприятия владеть навыками определения, анализа и оценки производственно-экономических показателей предприятий сферы сервиса
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	знать нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности уметь обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями и законодательством Российской Федерации о предоставлении услуг владеть навыками поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	знать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности уметь соблюдать требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности владеть методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг
ПКУВ-1	Способен к разработке и совершенствованию системных клиентских отношений с учетом требований потребителя	знать технологию процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенто-ориентированных технологий уметь организовывать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей и других заказчиков услуг владеть навыками анализа мотивации спроса на реализуемые услуги; навыками применения клиенто-ориентированных технологий обслуживания
ПКУВ-2	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	знать основные особенности процесса проектирования объектов сервисной деятельности уметь формировать идею проекта и организовывать проектную деятельность; владеть навыками и методами проектирования деятельности сервисного предприятия
ПКУВ-3	Способен проектировать процессы предоставления услуг	знать процесс проектирования объектов сервисной деятельности уметь рассчитывать качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта владеть навыками оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта
ПКУВ-4	Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса	знать процесс экспертизы и диагностики объектов сервиса уметь применять методы диагностики объектов сервиса владеть навыками и методами диагностики объектов сервиса

Таблица 2 – Содержание разделов программы практики

Разделы практики по видам учебной деятельности, включая самостоятельную работу	Содержание раздела	Бюджет времени, (недели, дни)
<b>Подготовительный этап</b>		
Ознакомительная (установочная) лекция, включая инструктаж по технике безопасности	Ознакомление с целями, задачами, содержанием и организационными формами преддипломной практики. Изучение правил внутреннего распорядка. Прохождение инструктажа по технике безопасности	1 день
Изучение специальной литературы о достижениях отечественной и зарубежной науки в области знаний по теме исследования.	Составление обзора публикаций по теме выпускной квалификационной работы. Определение методов проведения исследования, подготовка инструментария исследования	2-3 день
Составление плана исследования и сбора информации	Определение основных этапов исследования, продолжительности каждого этапа и видов исследовательской деятельности на каждом этапе.	4 день
<b>Экспериментальный (производственный) этап</b>		
Работа на рабочем месте, сбор материалов	Ознакомление с предприятием, его производственной, организационно-функциональной структурой. Работа с источниками правовой, статистической, аналитической информации	1-ая неделя практики
Ознакомление с нормативно-правовой документацией	Изучение технологии сбора, регистрации и обработки информации на данном предприятии. Изучение и систематизация информации по оказываемым предприятием услугам.	1-ая неделя практики
Освоение основных производственных навыков на рабочем месте	Приобретение практических навыков работы на конкретном рабочем месте, предоставленном предприятием. Самостоятельная работа со служебными документами, регламентирующими деятельность работников предприятия.	2-ая неделя практики
Проведение полевого этапа исследования в соответствии с разработанным планом исследования	Выполнение индивидуальных заданий по поручению руководителя практики	3-ая неделя практики
Обработка и анализ полученной информации	Обработка и систематизация собранной на предприятии информации	3-ая неделя практики
Наблюдения, измерения процессов оказания услуги на предприятии	Выполнение индивидуальных заданий по поручению руководителя практики	3-ая неделя практики
Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и	Работа с аналитическими, статистическими данными о деятельности организации (по заданию руководителя практики)	4-я неделя практики

литературного материала		
<b>Подготовка отчета по практике</b>		
Обработка и систематизация материала, написание отчета	Проведение опроса студентов о степени удовлетворенности работой практиканта, анализ результатов опроса. Формирование пакета документов по преддипломной практике. Самостоятельная работа по составлению и оформлению отчета по результатам прохождения преддипломной практике	После окончания практики
Подготовка презентации и защита отчета	Публичное выступление с отчетом по результатам преддипломной практики	В соответствии с графиком учебного процесса

**Курсовые работы:** не предусмотрены.

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** зачет с оценкой.

Автор РПД канд. геогр. наук \_\_\_\_\_ Ю.И. Карпова