

**АННОТАЦИЯ**  
к рабочей программе практики  
**Б2.О.02.02(П) СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА**

**Направление подготовки 43.03.01 Сервис.**

**Объем трудоемкости:** Объем практики составляет 3 зачетных единицы.

**Целью прохождения** сервисной практики является достижение следующих результатов образования: сбор и обработка информации для выполнения отчета по практике; закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение им практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности; полученных студентами в процессе обучения, и формирование практических навыков сервисного обслуживания

**Задачи сервисной практики**

- сбор, обработка и анализ материала для выполнения отчета практики;
- формирование профессиональных компетенций;
- формирование навыков работы с литературными источниками и нормативно-правовыми материалами по государственному регулированию конгрессно-выставочной сферы;
- закрепление на практике навыков сервисного обслуживания;
- закрепление на практике знания, умения и навыки, полученных в процессе теоретического обучения;
- развитие профессиональных навыков и навыков сервисного обслуживания;
- выполнение индивидуального задания руководителя практики.

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

относится к обязательной части Блок 2 ПРАКТИКИ.

Сервисная практика базируется на освоении дисциплин ООП: «Методы ведения деловых переговоров и публичных выступлений», «Качество в сфере сервиса», «Организационные структуры управления», «Аутсорсинг и аутстаффинг в конгрессно-выставочной деятельности », «Организационное поведение», «Основы проектной деятельности ».

Сбор информации для написания отчета осуществляется в соответствии со структурой отчета, и индивидуальным заданием научного руководителя. Обработка информации осуществляется на основе ранее полученных знаний, умений и навыков в рамках учебных дисциплин.

Студент на основе опыта обучения должен определять актуальность темы исследования, объект и предмет исследования, ставить цели и задачи, выделять этапы, определять практическую значимость исследования, обосновывая свой вклад.

**Требования к уровню освоения сервисной практики**

Прохождение сервисной практики направлено на формирование у обучающихся следующих *компетенций*:

**Таблица 1 – Результаты освоения сервисной практики**

№ п.п.	Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Планируемые результаты при прохождении практики
1	ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	<p>знать</p> <p>технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p> <p>уметь</p> <p>использовать технологические новации и специализированные программные продукты в сфере сервиса</p> <p>владеть</p> <p>навыками поиска, анализа, отбора технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной сервисной деятельности</p>
2	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	<p>знать: технологию исследования рынка услуг; методы продажи и продвижения сервисного продукта</p> <p>уметь: обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>владеть: навыками оказания и оценки качественных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>
3	ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	<p>знать</p> <p>технологию исследования рынка услуг; методы продажи и продвижения сервисного продукта</p> <p>уметь</p> <p>осуществлять маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов.</p> <p>владеть</p> <p>навыками формирования каналов сбыта услуг, а также методами их продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет</p>
4	ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	<p>знать</p> <p>нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>уметь</p> <p>обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями и законодательством Российской Федерации о предоставлении услуг</p> <p>владеть</p> <p>навыками поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области</p>

5	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
6	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
7	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
8	ПКУВ-5	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.	знать особенности внедрения организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания уметь применять информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений владеть навыками и методами применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг
9	ПКУВ-6	Способен осуществлять организационную и операционную деятельность по подготовке и осуществлению процесса перевозки груза в цепи поставок	знать процесс организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок уметь осуществлять организацию процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозки грузов в цепи поставок владеть навыками и методами организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок

**Таблица 2 – Основные разделы практики**

№ п/п	Разделы (этапы) практики по видам учебной деятельности, включая самостоятельную работу	Содержание раздела	Бюджет времени, (недели, дни)
<b>Подготовительный этап</b>			
1.	Ознакомительная (установочная) лекция, включая инструктаж по технике безопасности	Ознакомление с целями, задачами, содержанием и организационными формами производственной практики; Изучение правил внутреннего распорядка; Прохождение инструктажа по технике безопасности	1 день
2.	Изучение специальной литературы о достижениях отечественной и зарубежной науки в области знаний по теме исследования, определение методов проведения исследования, подготовка инструментария исследования	Проведение обзора публикаций по теме практики	2 день
3.	Составление плана исследования и сбора информации	Непосредственное составление плана исследования и сбора необходимой информации	3 день
<b>Экспериментальный (производственный) этап</b>			
4.	Работа на рабочем месте, сбор материалов	Ознакомление с предприятием, его производственной, организационно-функциональной структурой. Прохождение следующих инструктажей: - требования охраны труда; - техника безопасности; - техника по пожарной безопасности; - правила внутреннего трудового распорядка. Работа с источниками правовой, статистической, аналитической информации	1-ая неделя практики
5.	Ознакомление с нормативно-правовой документацией	Изучение технологии сбора, регистрации и обработки информации на данном предприятии Изучение и систематизация информации Самостоятельная работа со служебными документами, регламентирующими деятельность	1-ая неделя практики

		сервисного предприятия	
6.	Обработка и анализ полученной информации	Сбор, обработка и систематизация	2-ая неделя практики
7.	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала	Работа с аналитическими, статистическими данными о деятельности организации (по заданию руководителя практики)	2-я неделя практики
8.	Проведение сбора информации для выполнения индивидуального задания по поручению руководителя практики от организации	Выполнение индивидуального задания по поручению руководителя практики от организации	2-ая неделя практики
<b>Подготовка отчета по сервисной практике</b>			
9.	Обработка и систематизация материала, написание отчета	Проведение опроса студентов о степени удовлетворенности работой практиканта, анализ результатов опроса. Формирование пакета документов по производственной практике Самостоятельная работа по составлению и оформлению отчета по результатам прохождения сервисной практики	2-ая неделя практики
10.	Подготовка презентации и защита	Публичное выступление с отчетом по результатам сервисной практики	

**Курсовые работы:** не предусмотрены.

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

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