

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г.
СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ



Е.А. Дрофа

Рабочие программы практик

Учебный план	v4303014-22-1.plx 43.03.01 Сервис "Сервис транспортных средств"
Квалификация	бакалавр
Форма обучения	очно-заочная

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г.
СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ**

УТВЕРЖДАЮ
Директор

_____ Е.А. Дрофа

Рабочие программы практик

Учебный план

v4303014-22-1.plx
43.03.01 Сервис "Сервис транспортных средств"

Квалификация
Форма обучения

**бакалавр
очно-заочная**

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2022 г.

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА
Ознакомительная практика
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	v4303014-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	бакалавр	
Форма обучения	очно-заочная	
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: зачеты с оценкой 2
в том числе:		
аудиторные занятия	0	
самостоятельная работа	87,8	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	2		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Иная контактная работа	20,2	20,2	20,2	20,2
В том числе в форме практ.подготовки	107	107	107	107
Сам. работа	87,8	87,8	87,8	87,8
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

Старший преподаватель, А.В. Ториков _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Ознакомительная практика

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

утвержденного учёным советом вуза от 19.04.2022 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 25.04.2022 № 8

Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2023 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2024 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2025 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2026 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель ознакомительной практики (далее учебная практика) — формирование первичных профессиональных умений и навыков, первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, т.е. обеспечение связи между научно-теоретической и
1.2	практической подготовкой обучающихся и получения ими первоначального опыта практической деятельности, создании условий
1.3	для формирования практических компетенций.
1.4	Задачи:
1.5	1 сформировать у студента общее представление о сфере будущей профессиональной деятельности;
1.6	2 дать студенту общее представление об организации обслуживания на предприятиях, учреждениях и организациях сферы сервиса в зависимости от видов сервисной деятельности; об особенностях сервисной деятельности как составной части экономики (экономическая сущность сервисной деятельности; сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики);
1.7	3 изучить процесс и формы обслуживания потребителей;
1.8	4 сформировать представление об особенностях взаимодействия производителя с потребителем услуг предприятий
1.9	сервиса для обеспечения практической основы последующего эффективного изучения профессиональных дисциплин;
1.10	5 сформировать навык работы в контактной зоне с потребителем с учетом знаний основ психологии и конфликтологии;
1.11	6 закрепить на практике методики работы с информацией с целью выполнения анализа ресурсного потенциала сервисной деятельности;
1.12	7 ознакомить с особенностями использования существующих пакетов прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б2.О.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Сервисная деятельность	
2.1.2	Сервисология	
2.1.3	Введение в профессию	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Проектирование услуг на предприятиях сервиса	
2.2.2	Основы предпринимательской деятельности	
2.2.3	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ОПК-8.1: Знает сущность понятия принципов работы современных информационных технологий.****Знать:**

Уровень 1	фрагментарные знания видов информационных технологий и принципов их работы
Уровень 2	общие, но не структурированные знания видов информационных технологий и принципов их работы
Уровень 3	сформированные знания видов информационных технологий и принципов их работы

Уметь:

Уровень 1	слабо сформированные умения применять знания информационных технологий в профессиональной деятельности
Уровень 2	частично освоенные умения применять знания информационных технологий в профессиональной деятельности
Уровень 3	сформированные умения применять знания информационных технологий в профессиональной деятельности

Владеть:

Уровень 1	слабо сформированные навыки организовывать сервисный процесс с использованием информационных технологий
Уровень 2	частично освоенные навыки организовывать сервисный процесс с использованием информационных технологий
Уровень 3	сформированные навыки организовывать сервисный процесс с использованием информационных технологий

	технологий
--	------------

ОПК-8.2: Понимает принципы работы современных информационных технологий.

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания принципов работы современных информационных сервисных технологий
Уровень 2	общие, но не структурированные знания принципов работы современных информационных сервисных технологий
Уровень 3	сформированные знания принципов работы современных информационных сервисных технологий
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения применять информационные технологии и программы в организации работы с потребителем сервисных услуг
Уровень 2	частично освоенные умения применять информационные технологии и программы в организации работы с потребителем сервисных услуг
Уровень 3	сформированные умения применять информационные технологии и программы в организации работы с потребителем сервисных услуг
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки владения информационными технологиями
Уровень 2	частично освоенные навыки владения информационными технологиями
Уровень 3	сформированные навыки владения информационными технологиями

ОПК-8.3: Реализует принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания порядка поставновки профессиоанльных задач и порядка их решения с помощью информационных технологий
Уровень 2	общие, но не структурированные знания порядка поставновки профессиоанльных задач и порядка их решения с помощью информационных технологий
Уровень 3	сформированные знания порядка поставновки профессиоанльных задач и порядка их решения с помощью информационных технологий
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения решать профессиональные задачи сервисной деятельности
Уровень 2	частично освоенные умения решать профессиональные задачи сервисной деятельности
Уровень 3	сформированные умения решать профессиональные задачи сервисной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки использования профессиоанльных продуктов при организации сервисного процесса
Уровень 2	частично освоенные навыки использования профессиоанльных продуктов при организации сервисного процесса
Уровень 3	сформированные навыки использования профессиоанльных продуктов при организации сервисного процесса

ОПК-7.1: Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
Уровень 2	общие, но не структурированные знания в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
Уровень 3	сформированные знания в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
Уровень 2	частично освоенные умения в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
Уровень 3	сформированные умения в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности
Уровень 2	частично освоенные навыки в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и

	техники безопасности
Уровень 3	сформированные навыки в сфере соблюдения требований безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности

ОПК-7.2: Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Уровень 2	общие, но не структурированные знания положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Уровень 3	сформированные знания положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения в сфере соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Уровень 2	частично освоенные умения в сфере соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Уровень 3	сформированные умения в сфере соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки в сфере соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Уровень 2	частично освоенные навыки в сфере соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
Уровень 3	сформированные навыки в сфере соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности

ОПК-6.1: Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере

Знать:	
Уровень 1	Основы осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
Уровень 2	Порядок осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
Уровень 3	Процедуру осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
Уметь:	
Уровень 1	Реализовывать элементы осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
Уровень 2	Реализовывать порядок осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
Уровень 3	Реализовывать процедуру осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовывать элементы осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать порядок осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру осуществления поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере

ОПК-6.2: Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
Уровень 2	общие, но не структурированные знания положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
Уровень 3	сформированная система знаний положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
Уметь:	
Уровень 1	Реализовывать на практике фрагментарные знания положений законодательства Российской Федерации о

	предоставлении услуг
Уровень 2	Реализовывать на практике общие, но не структурированные знания положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
Уровень 3	Реализовывать на практике сформированную систему знаний положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать на практике фрагментарные знания положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать на практике общие, но не структурированные знания положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать на практике сформированную систему знаний положений законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг

ОПК-6.3: Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

Знать:	
Уровень 1	Элементы обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
Уровень 2	Процедуру обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
Уровень 3	Систему обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
Уметь:	
Уровень 1	Реализовывать элементы обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
Уровень 2	Реализовывать процедуру обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
Уровень 3	Реализовывать систему обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать элементы обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать процедуру обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями

ОПК-5.1: Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса

Знать:	
Уровень 1	Процедуру определения производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 2	Процедуру определения, анализа производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 3	Процедуру определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уметь:	
Уровень 1	Реализовывать процедуру определения производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру определения, анализа производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 3	Реализовывать процедуру определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру определения производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру определения, анализа производственно-экономических показателей предприятий сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятий сервиса

ОПК-5.2: Принимает экономически обоснованные управленческие решения

Знать:	
Уровень 1	Основы принятия экономически обоснованных управленческих решений
Уровень 2	Принципы принятия экономически обоснованных управленческих решений
Уровень 3	Систему принятия экономически обоснованных управленческих решений
Уметь:	
Уровень 1	Реализовывать основы принятия экономически обоснованных управленческих решений

Уровень 2	Реализовывать принципы принятия экономически обоснованных управленческих решений
Уровень 3	Реализовывать систему принятия экономически обоснованных управленческих решений
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы принятия экономически обоснованных управленческих решений
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы принятия экономически обоснованных управленческих решений
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему принятия экономически обоснованных управленческих решений

ОПК-5.3: Обеспечивает экономическую эффективность сервисной деятельности предприятия

Знать:	
Уровень 1	основы обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
Уровень 2	принципы обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
Уровень 3	систему обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
Уметь:	
Уровень 1	Реализовывать основы обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
Уровень 2	Реализовывать принципы обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
Уровень 3	Реализовывать систему обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия

ОПК-4.1: Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов

Знать:	
Уровень 1	основы осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
Уровень 2	принципы осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
Уровень 3	систему осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
Уметь:	
Уровень 1	Реализовывать основы осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
Уровень 2	Реализовывать принципы осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
Уровень 3	Реализовывать систему осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему осуществления маркетинговых исследования рынка услуг, мотивации потребителей и конкурентов

ОПК-4.2: Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий

Знать:	
Уровень 1	основы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 2	принципы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 3	систему организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уметь:	

Уровень 1	Реализовывать основы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 2	Реализовывать принципы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 3	Реализовывать систему организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему организации продвижения и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий

ОПК-4.3: Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг

Знать:	
Уровень 1	основы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 2	принципы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 3	систему формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уметь:	
Уровень 1	Реализовывать основы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 2	Реализовывать принципы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 3	Реализовывать систему формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему формирования специализированных каналов сбыта сервисных продуктов и услуг

ОПК-3.1: Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

Знать:	
Уровень 1	основы оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Уровень 2	принципы оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Уровень 3	систему оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Уметь:	
Уровень 1	Реализовывать основы оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Уровень 2	Реализовывать принципы оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Уровень 3	Реализовывать систему оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

ОПК-3.2: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами

Знать:	
Уровень 1	основы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
Уровень 2	принципы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
Уровень 3	систему обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с

	обеспечения в сервисной деятельности организации
Уровень 2	Реализовывать принципы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности организации
Уровень 3	Реализовывать систему использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности организации
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности организации
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности организации
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сервисной деятельности организации

УК-3.1: Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

Знать:	
Уровень 1	основы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Уровень 2	принципы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Уровень 3	принципы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Уметь:	
Уровень 1	Реализовывать основы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Уровень 2	Реализовывать принципы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Уровень 3	Реализовывать систему определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему определения своей роли в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

УК-2.1: Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними

Знать:	
Уровень 1	основы определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
Уровень 2	принципы определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
Уровень 3	систему определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
Уметь:	
Уровень 1	Реализовывать основы определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
Уровень 2	Реализовывать принципы определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
Уровень 3	Реализовывать систему определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему определения круга задач в рамках поставленной цели, определять связи между ними

УК-1.1: Критически оценивает надежность исторических источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания: понятийно-терминологический аппарат философской науки; функции и особенности философии как науки; основные разделы и направления философии;

	<p>принципы и методы, применяемые философской наукой для анализа закономерностей развития природы, человека и общества;</p> <p>основные дискуссионные вопросы европейской философии;</p> <p>основы целеполагания, значение планирования и целеполагания в жизнедеятельности человека</p>
Уровень 2	<p>фрагментарные знания: понятийно-терминологический аппарат философской науки;</p> <p>функции и особенности философии как науки;</p> <p>основные разделы и направления философии;</p> <p>принципы и методы, применяемые философской наукой для анализа закономерностей развития природы, человека и общества;</p> <p>основные дискуссионные вопросы европейской философии;</p> <p>основы целеполагания, значение планирования и целеполагания в жизнедеятельности человека</p>
Уровень 3	<p>сформированные системные знания: понятийно-терминологический аппарат философской науки;</p> <p>функции и особенности философии как науки;</p> <p>принципы и методы, применяемые философской наукой для анализа закономерностей развития природы, человека и общества;</p> <p>основные дискуссионные вопросы европейской философии;</p> <p>основы целеполагания, значение планирования и целеполагания в жизнедеятельности человека;</p> <p>когнитивные стили и основные компоненты современной философской эвристики и алгоритмики онтологии, гносеологии, эпистемологии, антропологии и социальной философии.</p>
Уметь:	
Уровень 1	<p>частично сформированные умения анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию, на основании чего проводить аналогии, выявлять взаимосвязи явлений действительности; ставить цель, формулировать задачи, необходимые для достижения цели, распознавать приоритетные и второстепенные цели, оперировать общенаучными и философскими терминами, извлекать информацию из разных философских источников;</p> <p>формулировать основную идею, выраженную в информации;</p> <p>выявлять и логически верно, аргументированно и ясно характеризовать существенные черты явлений, событий и процессов;</p> <p>видеть достоинства и недостатки изученных философских школ и направлений и уметь применять их в собственных рассуждениях для достижения поставленной цели.</p>
Уровень 2	<p>слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию, на основании чего проводить аналогии, выявлять взаимосвязи явлений действительности; ставить цель, формулировать задачи, необходимые для достижения цели, распознавать приоритетные и второстепенные цели, оперировать общенаучными и философскими терминами, извлекать информацию из разных философских источников;</p> <p>формулировать основную идею, выраженную в информации;</p> <p>выявлять и логически верно, аргументированно и ясно характеризовать существенные черты явлений, событий и процессов;</p> <p>непротиворечиво рассуждать в контексте когнитивного стиля этапа в развитии философии, философской школы, конкретного философа.</p>
Уровень 3	<p>сформированные умения слабо сформированные умения отбирать, анализировать, обобщать, классифицировать, интерпретировать информацию, на основании чего проводить аналогии, выявлять взаимосвязи явлений действительности;</p> <p>ставить цель, формулировать задачи, необходимые для достижения цели, распознавать приоритетные и второстепенные цели, оперировать общенаучными и философскими терминами, извлекать информацию из разных философских источников;</p> <p>формулировать основную идею, выраженную в информации;</p> <p>выявлять и логически верно, аргументированно и ясно характеризовать существенные черты явлений, событий и процессов;</p> <p>осмыслить с эпохой в истории философии с философской школой и конкретным философом, соотнеся вышеперечисленные умения как часть и целое.</p>
Владеть:	
Уровень 1	<p>слабо сформированными навыками и опытом анализа основных философских идей рассматриваемого периода, самостоятельного получения, систематизации, интерпретации, использования, обобщения, обновления и критической оценки информации из различных источников, способностью представить освоенное знание в различных форматах (учебно-познавательными навыками);</p> <p>целеполагания; построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи;</p> <p>навыками работы с текстами, раскрывающими сущность этапа в развитии философии, философской школы и конкретного философа.</p>
Уровень 2	<p>частично сформированными навыками и опытом анализа основных философских идей рассматриваемого периода, самостоятельного получения, систематизации, интерпретации, использования, обобщения, обновления и критической оценки информации из различных источников, способностью представить освоенное знание в различных форматах (учебно-познавательными навыками);</p> <p>целеполагания; построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи;</p> <p>основными формами и методами формально-логического мышления.</p>
Уровень 3	<p>сформированными навыками и опытом анализа основных философских идей рассматриваемого периода,</p>

	самостоятельного получения, систематизации, интерпретации, использования, обобщения, обновления и критической оценки информации из различных источников, способностью представить освоенное знание в различных форматах (учебно-познавательными навыками); целесообразности; построения логически верной, аргументированной и ясной устной и письменной речи; приемами диалектического мышления.
--	---

УК-1.4: Анализирует различные существующие методики и технологии в профессиональной сфере

Знать:	
Уровень 1	основы анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере
Уровень 2	принципы анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере
Уровень 3	систему анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере
Уметь:	
Уровень 1	Реализовывать основы анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере
Уровень 2	Реализовывать принципы анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере
Уровень 3	Реализовывать систему анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать принципы анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему анализа различных существующие методики и технологии в профессиональной сфере

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	экономические способы оценки эффективности результатов деятельности в сервисных компаниях; правила делового общения; правила взаимодействия с коллективом; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные требования информационной безопасности; общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; основные категории, элементы и принципы организации работы сервисной фирмы; способы формирования стратегии сервисного предприятия; современные технологии применяемые в сфере сервиса; основные категории, элементами и принципами самоорганизации, саморазвития; стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
3.2	Уметь:
3.2.1	применять расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; применять коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации, проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; организовывать исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов организовать сервисный процесс на предприятиях; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя использовать различные источники информации по объекту сервиса; использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; применять полученные знания в различных сферах деятельности, разрабатывать и применять инновации; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; внедрять современные сервисные технологий в процесс предоставления услуг; применять знания и принципами самоорганизации, саморазвития на практике.
3.3	Владеть:

3.3.1	способами расчета эффективности деятельности результатов сервисных предприятий; навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; навыками межличностных и деловых коммуникаций; правилами организации деятельности в индустрии сервиса; основными категориями, элементами и принципами организации работы сервисной фирмы; знаниями в различных сферах деятельности, правилами разработки и применения инноваций; общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; навыками исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; представлениями о современных технологиях применяемых в сфере сервиса; навыками внедрения современных сервисных технологий в процесс предоставления услуг; знаниями и принципами самоорганизации, саморазвития.
-------	--

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. Раздел 1. 1.Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями						
1.1	Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики) /Ср/	2	2	УК-1.1 УК-1.4 УК-2.1 УК-3.1 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	2	

1.2	Инструктаж по технике безопасности /Ср/	2	4	УК-1.1 УК-1.4 УК-2.1 УК-3.1 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	4	
1.3	Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики /Ср/	2	2	УК-1.1 УК-1.4 УК-2.1 УК-3.1 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	2	
	Раздел 2. Подготовка отчета по результату прохождения практики						

2.1	Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета) /Ср/	2	12	УК-1.1 УК-1.4 УК-2.1 УК-3.1 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	12	
2.2	Особенности осуществления технологических процессов в сфере сервисной деятельности /Ср/	2	2	УК-1.1 УК-1.4 УК-2.1 УК-3.1 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	12	

2.3	Разработка рекомендаций по совершенствованию и внедрению технологических процессов предоставления сервисных услуг /Ср/	2	22	УК-1.1 УК-1.4 УК-2.1 УК-3.1 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	7	
2.4	Методические аспекты оценки эффективности технологических процессов предоставления услуг /Ср/	2	35,8	УК-1.1 УК-1.4 УК-2.1 УК-3.1 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	40	

2.5	Заключение. Оформление зачета /Ср/	2	8	УК-1.1 УК-1.4 УК-2.1 УК-3.1 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	8	
2.6	Подведение итогов практики. Защита отчетов /ИКР/	2	20,2	УК-1.1 УК-1.4 УК-2.1 УК-3.1 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-8.1 ОПК-8.2 ОПК-8.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	20	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к защите:

1. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
2. Сервисная деятельность и потребности человека.
3. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития.
4. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность.
5. Виды сервисной деятельности.
6. Информационный сервис и Интернет-экономика.
7. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.
8. Проблемы переходного периода от индустриального к информационному обществу.
9. Особенности психологии управления в сервисной деятельности.
10. Проблемы развития сферы услуг: теория и практика.

11. Координация деятельности подразделений сервисного предприятия сервиса.
12. Стандартизация различных видов услуг.
13. Международная стандартизация услуг.
14. Разработка стандартов обслуживания.
15. Расширение присутствия на освоенных рынках.
16. Стратегия развития услуг на предприятиях сервиса.
17. Стратегия развития новых рынков в сфере услуг
18. Стратегия диверсификации в сфере сервиса
19. Сегментационная стратегия в сфере сервиса
20. Стратегия фокусировки на издержках в сфере сервиса
21. Методы оценки эффективности сервисной стратегии.
22. Лояльность потребителей как показатель успешной стратегии сервисного предприятия.

5.2. Темы письменных работ

Не предусмотрено

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	ДГТУ, Каф. "СТиИГ"; сост. Т.Г. Зайнуллина	Сервисная логистика: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/se-rvisnaya-logistika-metod-ukazaniya
Л1.2	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75199.html
Л1.3	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	http://znanium.com/catalog/document?id=335952

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Велединский В.Г.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Кнорус, 2013	
Л2.2	Романович Ж.А.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Дашков и К, 2015	

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-teley-po-organizacii-i-planirovaniyu

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Руденко Л. Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018
----	---

Э2	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017
6.3.1 Перечень программного обеспечения	
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
6.3.2 Перечень информационных справочных систем	
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран ПРОЕКТА; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)
7.8	

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

Методические указания содержат сведения о порядке организации практики в ВУЗе, разъясняют процесс прохождения обучающимися практики, рекомендации по подготовке, оформлению и защите отчета по практике, а также критерии оценивания защиты отчета по практике. Методические указания представлены в локальной сети института

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2022 г.

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА
Исследовательская практика
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	v4303014-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	бакалавр	
Форма обучения	очно-заочная	
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: зачеты с оценкой 4
в том числе:		
аудиторные занятия	0	
самостоятельная работа	87,8	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	4		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Иная контактная работа	20,2	20,2	20,2	20,2
В том числе в форме практ.подготовки	107	107	107	107
Сам. работа	87,8	87,8	87,8	87,8
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

д.э.н., Профессор, В. А. Фурсов _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Исследовательская практика

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

утвержденного учёным советом вуза от 19.04.2022 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 25.04.2022 № 8

Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2023 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2024 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2025 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2026 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель практики "Исследовательская практика" - закрепление и углубление полученных теоретических знаний и практических умений и навыков по формированию профессиональных компетенций УК-6, УК-4, ПК-5.
1.2	Задачи НИР:
1.3	1) провести исследования социально-психологических особенностей потребителя на предприятии с учетом национально-региональных и демографических факторов;
1.4	2) собрать и проанализировать необходимую научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности для написания курсовой и дипломной работы;
1.5	3) собрать материал для выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и(или) туризма;
1.6	4) подготовка материала для написания научных статей;
1.7	5) провести анализ недостатков и разработка рекомендации по улучшению сервиса и (или) туризма в регионе;
1.8	6) формирование способности управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
1.9	7) формирование способности проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса в рамках исследовательской деятельности;
1.10	8) формирование способности создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов, в том числе в рамках исследовательской деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.01
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Региональная стратегия развития сервиса
2.1.2	Ознакомительная практика
2.1.3	Сервисная деятельность
2.1.4	Введение в профессию
2.1.5	Сервисология
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Маркетинг в сервисе
2.2.3	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
2.2.4	Сервисная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ПК-5.1: Использует методы диагностики для конкретных объектов сервиса****Знать:**

Уровень 1	Основы использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 2	Процедуру использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 3	Систему использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса

Уметь:

Уровень 1	Реализовывать основы использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 3	Реализовывать систему использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса

Владеть:

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать процедуру использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему использования методов диагностики для конкретных объектов сервиса

ПК-5.3: Применяет методики экспертизы объектов сервиса**Знать:**

--	--

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
3.1.2	- методологию и технологию сервисной деятельности, типовую методику научного исследования и интеллектуального поиска;
3.1.3	- социально-психологических особенности потребителя сервисных услуг с учетом национально-региональных и демографических факторов;
3.1.4	- как управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
3.1.5	- как создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;
3.1.6	- как проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса .
3.2	Уметь:
3.2.1	- проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
3.2.2	- выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;
3.2.3	- пользоваться основными методами сбора (наблюдение, опрос, изучение материалов) и обработки (экспертные оценки, аналогия, моделирование, статистический, корреляционный анализ и др.) материала;
3.2.4	- управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
3.2.5	- создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;
3.2.6	- проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса .
3.3	Владеть:
3.3.1	- навыками отбора материала и выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и (или) туризма;
3.3.2	- методами самостоятельной работы со специальной литературой и нормативными источниками при помощи информационно-телекоммуникационных средств (Интернет) и справочных правовых систем.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Получение первичной практической информации о целях, задачах и организации научной деятельности кафедры, института /Ср/	4	6	ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	6	
1.2	Углубленное изучение методов научного исследования, соответствующих профилю избранной темы (курсовой работы (проекта), выпускной квалификационной работы и др.), технологий их применения, способов сбора, обработки и интерпретации научной информации и др. /Ср/	4	14,8	ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	14	
1.3	Участие в научно-исследовательской работе кафедры, института, предприятий питания и др. /Ср/	4	51	ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	51	

1.4	Оформление результатов исследования (подготовка публикации, доклада, выступления на конференции и др.) /Ср/	4	16	УК-6.1 УК-8.4 ПК-5.1 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	16	
1.5	Подготовка отчета /ИКР/	4	20,2	ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	20	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Содержание теоретической и практической частей научно-исследовательской работы определяется в зависимости от ее темы. В случаях, когда избранная студентом тема научно-исследовательской работы имеет теоретический характер, анализ практики не является обязательным.

Содержание научно-исследовательской работы должно соответствовать следующим основным требованиям:

- самостоятельность исследования;
- наличие анализа специальной литературы, нормативных документов по теме исследования;
- связь предмета исследования с актуальными проблемами современной науки, практической сервисной деятельностью предприятий;
- наличие в научно-исследовательской работе собственных обоснованных суждений автора;
- логичность изложения содержания научно-исследовательской работы, убедительность представленного в научно-исследовательской работе материала, аргументированность выводов и предложений;
- научно-практическая значимость научно-исследовательской работы.

5.2. Темы письменных работ

Индивидуальные темы НИР

- 1 Виды информационных технологий.
- 2 Проблемы использования информационных технологий в сервисе.
- 3 Правила составления опросов для размещения в электронной среде.
- 4 Эмпирический и теоретический уровни научного исследования.
- 5 Классификация методов научных исследований.
- 6 Методы эмпирического исследования: наблюдение, описание, измерения, эксперимент.
- 7 Методы теоретического исследования: идеализация, гипотико-дедуктивный метод. Методология: теоретический и практический подходы.
- 8 Методы доказательства и аргументации.
- 9 Системный подход в научных исследованиях.
- 10 Творчество и эвристика в научном познании.
- 11 Признаки и методы описания проблемной ситуации, обоснование актуальности исследования.
- 12 Установление объекта, предмета, цели и задач исследования.
- 13 Принципы выбора методов исследования, критерии оценки методов.
- 14 Структура программы исследования.
- 15 Правила формулирования промежуточных и итоговых выводов в исследовании.
- 16 Принципы формирования источниковой базы исследования, оценка достоверности и актуальности источника.
- 17 Документальные источники информации.
- 18 Электронные формы информационных ресурсов, российские и международные электронные библиотеки.
- 19 Правила работы с печатными и электронными источниками.
- 20 Правила цитирования, российские и международные индексы научного цитирования.

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по практике прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Итоговая работа по окончании НИР(публикация, доклад, тезисы выступления на конференции и др.)

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
---------------------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Слесаренко Н. А., Борхунова Е. Н., Борунова С. М., Кузнецов С. В., Абрамов П. Н., Широкова Е. О.	Методология научного исследования	, 2018	https://e.lanbook.com/book/103146
Л1.2	Пещеров, Г. И., Слоботчиков, О. Н.	Методология научного исследования: учебное пособие	Москва: Институт мировых цивилизаций, 2017	http://www.iprbookshop.ru/77633.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Хожемпо, В. В., Тарасов, К. С., Пухлянко, М. Е.	Азбука научно-исследовательской работы студента: учебное пособие	Москва: Российский университет дружбы народов, 2010	http://www.iprbookshop.ru/11552.html
Л2.2	Исакова, А. И.	Учебно-исследовательская работа: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016	http://www.iprbookshop.ru/72208.html
Л2.3	Родионова Д. Д., Сергеева Е. Ф.	Основы научно-исследовательской работы (студентов): учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2010	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227895
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	ДГТУ, Каф. СТиИГ"; сост. Л.А. Минасян	Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Методы научных исследований» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис (квалификация бакалавр)	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-rekomendacii-dlya-samostoyatelnoy-raboty-studentov-po-discipline-metody-nauchnyh-issledovaniy-dlya-obuchayushchixsya-po-napravleniyu-podgotovki-43.03.01-servis-profil-socialno-kulturnyy-servis-kvalifikaciya-bakalavr
ЛЗ.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu-razlichnykh-vidov-zanyatiy-i-samostoyatelnoy-raboty-obuchayushchixsya-v-donskom-gosudarstvennom-tehnicheskoy-universitete-metod-ukazaniya

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Хожемпо, В. В. Азбука научно-исследовательской работы студента [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. В. Хожемпо, К. С. Тарасов, М. Е. Пухлякко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский университет дружбы народов, 2010. — 108 с.
Э2	Исакова, А. И. Учебно-исследовательская работа [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. И. Исакова. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 117 с.
Э3	Родионова, Д.Д. Основы научно-исследовательской работы (студентов) : учебное пособие / Д.Д. Родионова, Е.Ф. Сергеева. - Кемерово : КемГУКИ, 2010. - 181 с.

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
---------	---

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru
---------	---

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран ПРОЕКТА; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

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

Методические указания содержат сведения о порядке организации практики в ВУЗе, разъясняют процесс прохождения обучающимися практики, рекомендации по подготовке, оформлению и защите отчета по практике, а также критерии оценивания защиты отчета по практике. Методические указания представлены в локальной сети института

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2022 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Сервисная практика

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	v4303014-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	бакалавр	
Форма обучения	очно-заочная	
Общая трудоемкость	4 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	144	Виды контроля в семестрах: зачеты с оценкой 5
в том числе:		
аудиторные занятия	0	
самостоятельная работа	142,47	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	5		Итого	
	17 5/6			
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Иная контактная работа	1,53	1,53	1,53	1,53
В том числе в форме практ.подготовки	143	143	143	143
Сам. работа	142,47	142,47	142,47	142,47
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):

д.э.н., Профессор, Н.В.Лазарева _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Сервисная практика

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"
утвержденного учёным советом вуза от 19.04.2022 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 25.04.2022 № 8

Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2023 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2024 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2025 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2026 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель сервисной практики (далее производственная практика) – формирование нового знания, развитие способностей и практических профессиональных умений, накопление навыков научно- исследовательской работы, а также закрепление, расширение, систематизация и обобщение теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин учебного плана, подготовка обучающихся к осознанной, углубленной, самостоятельной работе научного характера в выбранной области профессиональной деятельности, т.е. обеспечение связи между научно-теоретической и практической подготовкой обучающихся и получения ими опыта практической деятельности, создании условий для формирования практических компетенций.
1.2	Задачи практики:
1.3	- углубление знаний по анализу внутренней и внешней среды компании;
1.4	- приобретение практических навыков по сбору и обработке информации, использованию современных средств обработки информации;
1.5	- формирование способностей, необходимых для организации маркетинговых исследований;
1.6	- овладение навыками по структурированию задач и определению стратегий достижения поставленной цели в области сервиса жилищно-коммунальной сферы;
1.7	- знакомство с тенденциями международного и российского рынка услуг в сфере сервиса;
1.8	- привить навыки обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности;
1.9	- комплексное формирование профессиональных компетенций;
1.10	- развитие способности к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
1.11	- использование методов научного прогнозирования спроса сервисных услуг на долгосрочный период и мониторинга рынка услуг;
1.12	- умение использовать способы, средства, критерии для реализации информационных технологий в сервисной деятельности;

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б2.В.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Системный анализ в сервисе	
2.1.2	Маркетинг в сервисе	
2.1.3	Ознакомительная практика	
2.1.4	Сервисная деятельность	
2.1.5	Сервисология	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Проектирование услуг на предприятиях сервиса	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ПК-3.3: Использует методы принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий**

Знать:	
Уровень 1	Основы использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
Уровень 2	Процедуру использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
Уровень 3	Систему использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
Уметь:	
Уровень 1	Реализовывать основы использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
Уровень 2	Реализовывать процедуру использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
Уровень 3	Реализовывать систему использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими внедрять основы использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий

Уровень 3	Навыками, позволяющими внедрять систему использования методов принятия решения по применению ресурсосберегающих технологий
-----------	--

ПК-2.3: Участвует в организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания современных тенденций развития отрасли, рационального использования ресурсов, процесса оказания услуг в заданных условиях
Уровень 2	общие, но не структурированные знания современных тенденций развития отрасли, рационального использования ресурсов, процесса оказания услуг в заданных условиях
Уровень 3	сформированные знания современных тенденций развития отрасли, рационального использования ресурсов, процесса оказания услуг в заданных условиях
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения формулировать основные требования к готовой продукции и процессу оказания клиентоориентированных услуг
Уровень 2	частично освоенные умения формулировать основные требования к готовой продукции и процессу оказания клиентоориентированных услуг
Уровень 3	сформированные умения формулировать основные требования к готовой продукции и процессу оказания клиентоориентированных услуг
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки анализировать и совершенствовать процесс оказания сервисных услуг в зависимости от требований клиентов
Уровень 2	частично освоенные навыки анализировать и совершенствовать процесс оказания сервисных услуг в зависимости от требований клиентов
Уровень 3	сформированные навыки анализировать и совершенствовать процесс оказания сервисных услуг в зависимости от требований клиентов

ПК-1.1: Владеет особенностями рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса

Знать:	
Уровень 1	Отдельные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
Уровень 2	Основные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
Уровень 3	Особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
Уметь:	
Уровень 1	Использовать отдельные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
Уровень 2	Использовать основные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
Уровень 3	Использовать особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими учитывать отдельные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
Уровень 2	Навыками, позволяющими учитывать основные особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
Уровень 3	Навыками, позволяющими учитывать особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов; требованиями производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса

ПК-1.2: Участвует в выборе материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания выбора материалов и комплектующих при оказании автосервисных услуг
Уровень 2	общие, но не структурированные знания выбора материалов и комплектующих при оказании автосервисных услуг
Уровень 3	сформированные знания выбора материалов и комплектующих при оказании автосервисных услуг
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения из имеющего перечня автоэксплуатационных материалов выбирать необходимый для оказания сервисного процесса
Уровень 2	частично освоенные умения из имеющего перечня автоэксплуатационных материалов выбирать необходимый для оказания сервисного процесса
Уровень 3	сформированные умения из имеющего перечня автоэксплуатационных материалов выбирать необходимый для оказания сервисного процесса
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки оказания сервисных услуг автотранспортным предприятием
Уровень 2	частично освоенные навыки оказания сервисных услуг автотранспортным предприятием
Уровень 3	сформированные навыки оказания сервисных услуг автотранспортным предприятием

ПК-1.3: Применяет методы использования типовых технологических процессов	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания основ технологического проектирования и организации типовых сервисных процессов
Уровень 2	общие, но не структурированные знания основ технологического проектирования и организации типовых сервисных процессов
Уровень 3	сформированные знания основ технологического проектирования и организации типовых сервисных процессов
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения разрабатывать типовые технологические процессы оказания услуги
Уровень 2	частично освоенные умения разрабатывать типовые технологические процессы оказания услуги
Уровень 3	сформированные умения разрабатывать типовые технологические процессы оказания услуги
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки реализации разработанных технологических процессов
Уровень 2	частично освоенные навыки реализации разработанных технологических процессов
Уровень 3	сформированные навыки реализации разработанных технологических процессов

УК-6.3: Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания конъюнктуры рынок труда и порядка построения траектории профессионального роста
Уровень 2	общие, но не структурированные знания конъюнктуры рынок труда и порядка построения траектории профессионального роста
Уровень 3	сформированные знания конъюнктуры рынок труда и порядка построения траектории профессионального роста
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения выстраивать траекторию профессионального роста с учетом требований рынка
Уровень 2	частично освоенные умения выстраивать траекторию профессионального роста с учетом требований рынка
Уровень 3	сформированные умения выстраивать траекторию профессионального роста с учетом требований рынка
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки построения плана личностного развития
Уровень 2	частично освоенные навыки построения плана личностного развития
Уровень 3	сформированные навыки построения плана личностного развития

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
------------	---------------

3.1.1	экономические способы оценки эффективности результатов деятельности в сервисных компаниях; правила делового общения; правила взаимодействия с коллективом; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные требования информационной безопасности; общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; основные категории, элементы и принципы организации работы сервисной фирмы; способы формирования стратегии сервисного предприятия; современные технологии применяемые в сфере сервиса; основные категории, элементами и принципами самоорганизации, саморазвития; стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
3.2	Уметь:
3.2.1	применять расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; применять коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации, проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; организовывать исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов организовывать сервисный процесс на предприятиях; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя использовать различные источники информации по объекту сервиса; использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; применять полученные знания в различных сферах деятельности, разрабатывать и применять инновации; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; внедрять современные сервисные технологий в процесс предоставления услуг; применять знания и принципами самоорганизации, саморазвития на практике.
3.3	Владеть:
3.3.1	способами расчета эффективности деятельности результатов сервисных предприятий; навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; навыками межличностных и деловых коммуникаций; правилами организации деятельности в индустрии сервиса; основными категориями, элементами и принципами организации работы сервисной фирмы; знаниями в различных сферах деятельности, правилами разработки и применения инноваций; общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; навыками исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; представлениями о современных технологиях применяемых в сфере сервиса; навыками внедрения современных сервисных технологий в процесс предоставления услуг; знания и принципами самоорганизации, саморазвития.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. Раздел 1. 1.Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями						
1.1	Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики) /Ср/	5	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	2	
1.2	Инструктаж по технике безопасности /Ср/	5	4	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	4	
1.3	Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики /Ср/	5	2	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	2	
	Раздел 2. Подготовка отчета по результатам прохождения практики						

2.1	Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета) /Ср/	5	12	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	12	
2.2	Особенности осуществления технологических процессов в сфере сервисной деятельности /Ср/	5	30	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	30	
2.3	Разработка рекомендаций по совершенствованию и внедрению технологических процессов предоставления сервисных услуг /Ср/	5	44	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	44	
2.4	Методические аспекты оценки эффективности технологических процессов предоставления услуг /Ср/	5	40,47	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	40	
2.5	Заключение. Оформление зачета /Ср/	5	8	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	8	
2.6	Подведение итогов практики. Защита отчетов /ИКР/	5	1,53	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 УК-6.3 ПК-2.3 ПК-3.3	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1 Э2	1	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к защите:

1. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
2. Сервисная деятельность и потребности человека.
3. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития.
4. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность.
5. Виды сервисной деятельности.
6. Информационный сервис и Интернет-экономика.
7. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.
8. Проблемы переходного периода от индустриального к информационному обществу.
9. Особенности психологии управления в сервисной деятельности.
10. Проблемы развития сферы услуг: теория и практика.

5.2. Темы письменных работ

Не предусмотрено

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	ДГТУ, Каф. "СТиИГ"; сост. Т.Г. Зайнуллина	Сервисная логистика: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/servisnaya-logistika-metod-ukazaniya
Л1.2	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75199.html

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.3	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	http://znanium.com/catalog/document?id=335952
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Велединский В.Г.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Кнорус, 2013	
Л2.2	Романович Ж.А.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Дашков и К, 2015	
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Руденко Л. Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018			
Э2	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208			
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации			
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран PROJEKTA; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)			
7.4	В-202			
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций			
7.6	(специализированная мебель;			
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)			
7.8				

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

Методические указания содержат сведения о порядке организации практики в ВУЗе, разъясняют процесс прохождения обучающимися практики, рекомендации по подготовке, оформлению и защите отчета по практике, а также критерии оценивания защиты отчета по практике. Методические указания представлены в локальной сети института

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2022 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Организационно-управленческая практика
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	v4303014-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	бакалавр	
Форма обучения	очно-заочная	
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: зачеты с оценкой 6
в том числе:		
аудиторные занятия	0	
самостоятельная работа	106,8	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	6		Итого	
	уп	рп	уп	рп
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Иная контактная работа	1,2	1,2	1,2	1,2
В том числе в форме практ.подготовки	107	107	107	107
Сам. работа	106,8	106,8	106,8	106,8
Итого	108	108	108	108

Программу составил(и):

д. э.н., Профессор, В. А. Фурсов _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Организационно-управленческая практика

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

утвержденного учёным советом вуза от 19.04.2022 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 25.04.2022 № 8

Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от __ _____ 2023 г. № __

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от __ _____ 2024 г. № __

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от __ _____ 2025 г. № __

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

__ _____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от __ _____ 2026 г. № __

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Целью практики является закрепление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение практических навыков по исследованию сервисного объекта, изучение его организационно-управленческих аспектов для формирования компетенций по организационно-управленческой и аналитической деятельности, опыта самостоятельной профессиональной деятельности в зависимости от выбора профиля подготовки, а также освоения передового опыта.
1.2	Задачами практики являются:
1.3	- формирование и развитие профессиональных знаний в сфере избранного направления;
1.4	- применение научных методов познания в профессиональной деятельности;
1.5	- интегрирование знаний, полученных в рамках разных дисциплин, использование их для решения аналитических и управленческих задач в новых незнакомых условиях;
1.6	- проведение анализа сервисного объекта – базы производственной (организационно-управленческой) практики, изучение его организационно-управленческих аспектов и использование его результатов для достижения решения задач исследования;
1.7	- развитие творческого подхода к решению новых проблем и ситуаций;
1.8	- проведение информационно-аналитической и информационно-библиографической работы с привлечением современных информационных технологий;
1.9	- умений управлять материальными ресурсами и персоналом предприятия сервиса;
1.10	- способности использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса;
1.11	- навыков предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;
1.12	- умений выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б2.В.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Профессиональная этика и этикет	
2.1.2	Социальное предпринимательство	
2.1.3	Региональная стратегия развития сервиса	
2.1.4	Ознакомительная практика	
2.1.5	Введение в профессию	
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)

ПК-4.1: Использует условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов

Знать:

Уровень 1	Отдельные условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов
Уровень 2	Основные условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов
Уровень 3	Все условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов

Уметь:

Уровень 1	Реализовывать отдельные условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов
Уровень 2	Реализовывать основные условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов
Уровень 3	Реализовывать все условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов

Владеть:

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать отдельные условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов
-----------	---

Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать основные условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать все условия разработки, продвижения и реализации услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов

ПК-4.2: Применяет геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами

Знать:

Уровень 1	Как применять отдельные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами
Уровень 2	Как применять основные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами
Уровень 3	Как применять актуальные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами

Уметь:

Уровень 1	Применять отдельные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами
Уровень 2	Применять основные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами
Уровень 3	Применять актуальные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами

Владеть:

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать отдельные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать основные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать актуальные геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами

ПК-4.3: Применяет информационные технологии в сфере сервиса

Знать:

Уровень 1	Оновы применения информационных технологий в сфере сервиса
Уровень 2	Процедуру применения информационных технологий в сфере сервиса
Уровень 3	Систему применения информационных технологий в сфере сервиса

Уметь:

Уровень 1	Реализовывать оновы применения информационных технологий в сфере сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру применения информационных технологий в сфере сервиса
Уровень 3	Реализовывать систему применения информационных технологий в сфере сервиса

Владеть:

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовывать оновы применения информационных технологий в сфере сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру применения информационных технологий в сфере сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовывать систему применения информационных технологий в сфере сервиса

ПК-3.2: Участвует в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса

Знать:

Уровень 1	Специфику участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	Условия участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	Процедуру участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса

Уметь:

Уровень 1	Учитывать специфику участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	Реализовывать условия участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	Реализовывать процедуру участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса

Владеть:	
Уровень 1	Частично сформированными навыками участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	Сформированными навыками участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	Расширенными навыками участия в разработке технологической документации для осуществления процесса сервиса

ПК-2.1: Владеет клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности

Знать:	
Уровень 1	Основы формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
Уровень 2	Порядок формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
Уровень 3	Процедуру формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	Реализовывать основы формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
Уровень 2	Реализовывать порядок формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
Уровень 3	Реализовывать процедуру формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать порядок формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать процедуру формирования клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности

ПК-2.2: Анализирует рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса

Знать:	
Уровень 1	Основы анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
Уровень 2	Процедуру анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
Уровень 3	Систему анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
Уметь:	
Уровень 1	Реализовывать основы анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
Уровень 2	Реализовывать процедуру анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
Уровень 3	Реализовывать систему анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовывать основы анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовывать процедуру анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовывать систему анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- основные положения методологии научного исследования и уметь применить их при решении поставленной управленческой задачи;
3.1.2	- принципы построения и организации системы управления предприятием в условиях неопределенности;
3.1.3	- как использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса;
3.1.4	- процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;
3.1.5	- как выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса.
3.2	Уметь:
3.2.1	- планировать исследование состояния объекта;
3.2.2	- использовать современные методы сбора, анализа и обработки научной информации;

3.2.3	- осуществлять поиск литературы и другие источники информации, в соответствии с поставленной исследовательской задачей;
3.2.4	- разрабатывать корпоративную стратегию, программы организационного развития и изменений и обеспечивать их реализацию;
3.2.5	- разрабатывать планы организации и управлять бизнес-процессам - организовывать исследование и анализ экономической информации с выходом на практические результаты, имеющие реальный экономический эффект;
3.2.6	- использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса;
3.2.7	- реализовывать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;
3.2.8	- выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса.
3.3	Владеть:
3.3.1	- специализированным терминологическим аппаратом и современным аналитически инструментариум управленческой деятельности;
3.3.2	- современными инструментальными средствами, позволяющими реализовывать разработанные аналитические решения;
3.3.3	- навыками разработки аналитических решений в области управления;
3.3.4	- навыками анализа новых теоретических разработок в области управления;
3.3.5	- навыками анализа внутренней и внешней среды, а также оценки риска;
3.3.6	- способностью использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса;
3.3.7	- навыками предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий;
3.3.8	- умениями выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. Раздел 1. 1.Подготовительный этап, проводимый для магистранта преподавателями						
1.1	Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики) /Ср/	6	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	2	
1.2	Инструктаж по технике безопасности /Ср/	6	4	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	4	
1.3	Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики /Ср/	6	2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	2	
	Раздел 2. Раздел 2. Подготовка отчета по результатам прохождения практики						
2.1	Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета) /Ср/	6	26	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	26	
2.2	Особенности руководства и организации командной работы сервисного предприятия /Ср/	6	26	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	26	
2.3	Особенности организации проектной деятельности в сфере сервиса /Ср/	6	26	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	26	

2.4	Систематизация информационного материала. Формулировка заключения. Оформление отчета /Ср/	6	20,8	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	20	
2.5	Подведение итогов практики. Защита отчетов /ИКР/	6	1,2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-3.2 ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.1 Э1	1	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы (критерии) для оценки качества освоения результатов обучения:

Организационно – управленческая форма деятельности предприятия.

Организация «контактной зоны» предприятия как сфера реализации сер-висной деятельности.

Организация сервисной деятельности.

Анализ организации системы сервиса, применяемой на предприятии.

Организация и эксплуатационные параметры действия систем сервиса.

Организация экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса на предприятии.

Виды, классификации, основные характеристики объектов и систем сервиса, применяемых на предприятии.

Организация проведения экспертизы и диагностики предприятия.

Организация контроля качества, исходного сырья и материалов для оказания услуг и работ.

Организация технологических процессов систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя.

Технология оказания сервисных услуг на предприятии.

Формирования услуг и используемые технические средства.

Анализ производственно – технологической базы предприятия.

Структура и содержание деятельности экономических служб.

Система цен на выпускаемую продукцию, выполняемые работы, оказываемые услуги.

Кадровый потенциал предприятия.

Система организации службы маркетинга.

Маркетинговая среда предприятия.

Маркетинговая информационная системы.

Политика формирования и стимулирования сбыта, коммуникационная политика.

Продвижение и сбыт.

Политика предприятия в области рекламы и ее эффективность.

Дать характеристику деятельности предприятия

Дать характеристику организационной структуры предприятия

Дать характеристику комплексу основных и дополнительных услуг, предлагаемых предприятием

Дать характеристику финансовых отношений организации (предприятия) с бюджетом

Провести анализ конкурентного окружения организации

Провести анализ системы управления персоналом

Дать оценку эффективности управленческой деятельности

Дать характеристику форм и содержания финансовой отчетности

Провести анализ финансовых результатов

Провести анализ финансового состояния предприятия

5.2. Темы письменных работ

Не предусмотрено

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Островская В. Н., Воронцова Г. В., Момотова О. Н., Костюкова Е. И., Костюков К. И., Капустина Е. И.	Управление проектами	, 2018	https://e.lanbook.com/book/103076

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.2	Егоршин А. П.	Эффективный менеджмент организации: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	http://znanium.com/g_o.php?id=1003323
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Синенко, С. А., Славин, А. М., Жадановский, Б. В.	Управление проектами: учебно-практическое пособие	Москва: Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2015	http://www.iprbookshop.ru/40574.html
Л2.2	Тихомирова О. Г., Варламов Б. А.	Менеджмент организации: теория, история, практика: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2015	http://znanium.com/g_o.php?id=509210
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodava-teley-po-organizacii-i-planirovaniyu
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Пустынникова Е. В. Методология научного исследования: Учебное пособие. Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018			
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран PROJECTA; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

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

Методические указания содержат сведения о порядке организации практики в ВУЗе, разъясняют процесс прохождения обучающимися практики, рекомендации по подготовке, оформлению и защите отчета по практике, а также критерии оценивания защиты отчета по практике. Методические указания представлены в локальной сети института

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2022 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Исследовательская работа
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	v4303014-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	бакалавр	
Форма обучения	очно-заочная	
Общая трудоемкость	5 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	180	Виды контроля в семестрах: зачеты с оценкой 7
в том числе:		
аудиторные занятия	0	
самостоятельная работа	178,13	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	7		Итого	
	17 3/6			
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Иная контактная работа	1,87	1,87	1,87	1,87
В том числе в форме прак.подготовки	179	179	179	179
Сам. работа	178,13	178,13	178,13	178,13
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

Старший преподаватель, А.В. Ториков _____

Рецензент(ы):

Зам.директора ООО Ориент», Г.Д. Попова _____

Директор ООО «МС-К», О.В.Сорокина _____

Рабочая программа дисциплины

Исследовательская работа

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

утвержденного учёным советом вуза от 19.04.2022 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 25.04.2022 № 8

Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2023 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2024 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2025 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2026 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цель практики "Исследовательская работа" - закрепление и углубление полученных теоретических знаний и практических умений и навыков по формированию профессиональных компетенций ПК-3, ПК-5.
1.2	Задачи ИР:
1.3	1) провести исследования социально-психологических особенностей потребителя на предприятии с учетом национально-региональных и демографических факторов;
1.4	2) собрать и проанализировать необходимую научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности для написания курсовой и дипломной работы;
1.5	3) собрать материал для выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и(или) туризма;
1.6	4) подготовка материала для написания научных статей;
1.7	5) провести анализ недостатков и разработка рекомендации по улучшению сервиса и (или) туризма в регионе;
1.8	6) формирование способности к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса;
1.9	7) формирование способности участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Региональная стратегия развития сервиса
2.1.2	Ознакомительная практика
2.1.3	Сервисная деятельность
2.1.4	Введение в профессию
2.1.5	Сервисология
2.1.6	Учебно-исследовательская работа студента (по профилю)
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	
2.2.2	Преддипломная практика

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**ПК-5.1: Использует методы диагностики для конкретных объектов сервиса****Знать:**

Уровень 1	Основы использования организационно- управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания
Уровень 2	Процедуру использования организационно- управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания
Уровень 3	Систему использования организационно- управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания

Уметь:

Уровень 1	Реализовывать основы использования организационно- управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания
Уровень 2	Реализовывать процедуру использования организационно- управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания
Уровень 3	Реализовывать систему использования организационно- управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания

Владеть:

Уровень 1	Навыками, позволяющими реализовать основы использования организационно- управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания
Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать процедуру использования организационно- управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему использования организационно- управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания

ПК-5.2: Анализирует методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса

Уровень 2	Навыками, позволяющими реализовать процедуру применения методов управления проектами
Уровень 3	Навыками, позволяющими реализовать систему применения методов управления проектами

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
3.1.2	- методологию и технологию сервисной деятельности, типовую методику научного исследования и интеллектуального поиска;
3.1.3	- социально-психологических особенности потребителя сервисных услуг с учетом национально-региональных и демографических факторов;
3.1.4	-как осуществлять деятельность по управлению проектами в сфере сервиса;
3.1.5	-как участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.
3.2	Уметь:
3.2.1	- проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
3.2.2	- выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;
3.2.3	- пользоваться основными методами сбора (наблюдение, опрос, изучение материалов) и обработки (экспертные оценки, аналогия, моделирование, статистический, корреляционный анализ и др.) материала;
3.2.4	- осуществлять деятельность по управлению проектами в сфере сервиса;
3.2.5	- участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.
3.3	Владеть:
3.3.1	- навыками отбора материала и выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и (или) туризма;
3.3.2	- методами самостоятельной работой со специальной литературой и нормативными источниками при помощи информационно-телекоммуникационных средств (Интернет) и справочных правовых систем;
3.3.3	-способностью осуществлять деятельность по управлению проектами в сфере сервиса;
3.3.4	-способностью осуществлять деятельность по управлению проектами в сфере сервиса .

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Получение первичной практической информации о целях, задачах и организации научной деятельности кафедры, института /Ср/	7	6	ПК-3.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	6	
1.2	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала /Ср/	7	46	ПК-3.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2Л3.2 Э1 Э2 Э3	46	
1.3	Углубленное изучение методов научного исследования, соответствующих профилю избранной темы (курсовой работы (проекта), выпускной квалификационной работы и др.), технологий их применения, способов сбора, обработки и интерпретации научной информации и др. /Ср/	7	54,13	ПК-3.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	54	
1.4	Участие в научно-исследовательской работе кафедры, института, предприятий питания и др. /Ср/	7	54	ПК-3.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	54	

1.5	Оформление результатов исследования (подготовка публикации, доклада, выступления на конференции и др.) /Ср/	7	18	ПК-3.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	18	
1.6	Подготовка отчета /ИКР/	7	1,87	ПК-3.2 ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1 Л3.2 Э1 Э2 Э3	1	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Содержание теоретической и практической частей исследовательской работы определяется в зависимости от ее темы. В случаях, когда избранная студентом тема исследовательской работы имеет теоретический характер, анализ практики не является обязательным.

Содержание -исследовательской работы должно соответствовать следующим основным требованиям:

- самостоятельность исследования;
- наличие анализа специальной литературы, нормативных документов по теме исследования;
- связь предмета исследования с актуальными проблемами современной науки, практической сервисной деятельностью предприятий;
- наличие в исследовательской работе собственных обоснованных суждений автора;
- логичность изложения содержания исследовательской работы, убедительность представленного в исследовательской работе материала, аргументированность выводов и предложений;
- научно-практическая значимость исследовательской работы.

5.2. Темы письменных работ

Индивидуальные темы ИР

- 1 Виды информационных технологий.
- 2 Проблемы использования информационных технологий в сервисе.
- 3 Правила составления опросов для размещения в электронной среде.
- 4 Эмпирический и теоретический уровни научного исследования.
- 5 Классификация методов научных исследований.
- 6 Методы эмпирического исследования: наблюдение, описание, измерения, эксперимент.
- 7 Методы теоретического исследования: идеализация, гипотико-дедуктивный метод. Методология: теоретический и практический подходы.
- 8 Методы доказательства и аргументации.
- 9 Системный подход в научных исследованиях.
- 10 Творчество и эвристика в научном познании.
11. Исследования качества оказываемых услуг и экспертиза услуг.
12. Отечественный и зарубежный опыт в развитии сферы сервиса .
13. Инновационные направления развития сервиса в 21 веке.
14. Разработка технологии оказания услуг с учетом исследования потребностей потребителей.
15. Сервисные технологии и экологическая безопасность.
16. Маркетинговые исследования сферы услуг.
17. Региональные особенности развития сферы сервиса .
18. Влияние национально-демографических факторов на формирование услуг.
19. Анализ социально-психологических особенностей на потребительский спрос предприятий сервиса.
20. Перспективы развития сферы сервиса в регионе.

5.3. Фонд оценочных средств

Комплект оценочных материалов по практике прилагается

5.4. Перечень видов оценочных средств

Итоговая работа по окончанию ИР(публикация, доклад, тезисы выступления на конференции и др.)

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Слесаренко Н. А., Борхунова Е. Н., Борунова С. М., Кузнецов С. В., Абрамов П. Н., Широкова Е. О.	Методология научного исследования	, 2018	https://e.lanbook.com/book/103146
Л1.2	Пещеров, Г. И., Слоботчиков, О. Н.	Методология научного исследования: учебное пособие	Москва: Институт мировых цивилизаций, 2017	http://www.iprbookshop.ru/77633.html
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Хожемпо, В. В., Тарасов, К. С., Пухлянко, М. Е.	Азбука научно-исследовательской работы студента: учебное пособие	Москва: Российский университет дружбы народов, 2010	http://www.iprbookshop.ru/11552.html
Л2.2	Исакова, А. И.	Учебно-исследовательская работа: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016	http://www.iprbookshop.ru/72208.html
Л2.3	Родионова Д. Д., Сергеева Е. Ф.	Основы научно-исследовательской работы (студентов): учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2010	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227895
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	ДГТУ, Каф. СТиИГ"; сост. Л.А. Минасян	Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Методы научных исследований» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис (квалификация бакалавр)	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-rekomendacii-dlya-samostoyatelnoy-raboty-studentov-po-discipline-metody-nauchnyh-issledovaniy-dlya-obuchayusichsya-po-napravleniyu-podgotovki-43.03.01-servis-profil-socialno-kulturnyy-servis-kvalifikaciya-bakalavr
ЛЗ.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Хожемпо, В. В. Азбука научно-исследовательской работы студента [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. В. Хожемпо, К. С. Тарасов, М. Е. Пухлякко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский университет дружбы народов, 2010. — 108 с.
Э2	Исакова, А. И. Учебно-исследовательская работа [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. И. Исакова. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 117 с.
Э3	Родионова, Д.Д. Основы научно-исследовательской работы (студентов) : учебное пособие / Д.Д. Родионова, Е.Ф. Сергеева. - Кемерово : КемГУКИ, 2010. - 181 с.

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
---------	---

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru
---------	---

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации

7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран ПРОЕКТА; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

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

Методические указания содержат сведения о порядке организации практики в ВУЗе, разъясняют процесс прохождения обучающимися практики, рекомендации по подготовке, оформлению и защите отчета по практике, а также критерии оценивания защиты отчета по практике. Методические указания представлены в локальной сети института

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Технологический институт сервиса (филиал) ДГТУ в г. Ставрополе
(ТИС (филиал) ДГТУ в г.Ставрополе)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

_____ Е.А. Дрофа

_____ 2022 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Преддипломная практика
рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	Сервис	
Учебный план	v4303014-22-1ТИС.plx по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"	
Квалификация	бакалавр	
Форма обучения	очно-заочная	
Общая трудоемкость	12 ЗЕТ	
Часов по учебному плану	432	Виды контроля в семестрах: зачеты с оценкой 9
в том числе:		
аудиторные занятия	0	
самостоятельная работа	423,8	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр	9		Итого	
	14 4/6			
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Иная контактная работа	8,2	8,2	8,2	8,2
В том числе в форме прак.подготовки	431	431	431	431
Сам. работа	423,8	423,8	423,8	423,8
Итого	432	432	432	432

Программу составил(и):

, *И.П. Макеенко* _____

Рецензент(ы):

Генеральный директор ООО «Авто-Альянс», А.М. Маглатов _____

Менеджер отдела продаж ООО «Авто-Альянс», Д.М. Вовк _____

Рабочая программа дисциплины

Преддипломная практика

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана:

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль "Сервис транспортных средств"

утвержденного учёным советом вуза от 19.04.2022 протокол № 10.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Сервис

Протокол от 25.04.2022 № 8

Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2022 г.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2023 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2024 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2025 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2025 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры**Сервис**

Протокол от _____ 2026 г. № ____

Зав. кафедрой д.э.н., доцент Лазарева Н.В.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Целями преддипломной практики являются:
1.2	систематизация, расширение и закрепление теоретических знаний, практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности, полученных при изучении дисциплин базовой и вариативной части;
1.3	формирование у обучающихся навыков самостоятельной научно-исследовательской работы на предприятиях сервисной направленности и в высших учебных заведениях, овладение методами исследования, соответствующими выбранной программе;
1.4	формирование комплексного представления о специфике сервисной деятельности работника актуального рынка труда, развитие личности будущего сервисного работника, специализирующегося в области предоставления работ, товаров и услуг.
1.5	Основными задачами преддипломной практики обучающихся являются:
1.6	- приобретение опыта в исследовании актуальных научных проблем в области сервисной парадигмы экономики;
1.7	- овладение современной методологией научно-практического исследования в области сервисных аспектов актуальной экономической проблематики;
1.8	- приобретение навыков организации и выполнения сервисных исследований в соответствии с современной методологией потребительской науки;
1.9	- ознакомление со всеми этапами научно-исследовательской и практико-ориентированной работы в сервисной парадигме;
1.10	- изучение и использование современных методов сбора, анализа, и обработки научной и практико-оптимизирующей информации;
1.11	- анализ накопленного материала, использование современных методов сервисных исследований, их совершенствование и создание новых методов влияния на потребителей;
1.12	- формулирование выводов по итогам сервисных исследований, оформление результатов работы;
1.13	- подготовка отчетов и научных публикаций;
1.14	- овладение методами презентации полученных результатов исследования и предложений по их практическому применению с использованием современных информационных технологий;
1.15	- сбор и систематизация необходимых материалов для написания выпускной квалификационной работы.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП	
Цикл (раздел) ООП:	Б2.В.02
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Учебно-исследовательская работа студента (по профилю)
2.1.2	Исследовательская практика
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ПК-6.1: Применяет методы развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия	
Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 2	бщие, но не структурированные знания методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные знания методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уметь:	
Уровень 1	частично освоенные умения применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 2	освоенные умения применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 3	освоенная система умения применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Владеть:	
Уровень 1	частично освоенные навыки применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия

Уровень 2	освоенные навыки применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 3	системой применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия

ПК-6.2: Применяет технологии эффективного коммуникативного взаимодействия с клиентами

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 2	общие, но не структурированные знания методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные знания методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уметь:	
Уровень 1	частично освоенные умения применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 2	освоенные умения применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 3	освоенная система умения применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Владеть:	
Уровень 1	частично освоенные навыки применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 2	освоенные навыки применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия
Уровень 3	системой применения методов развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия

ПК-6.3: Способен разрабатывать стандарты обслуживания клиентов

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания порядка и инструментария разработки стандартов обслуживания клиентов
Уровень 2	общие, но не структурированные знания порядка и инструментария разработки стандартов обслуживания клиентов
Уровень 3	сформированные знания порядка и инструментария разработки стандартов обслуживания клиентов
Уметь:	
Уровень 1	частично освоенные умения разработки стандартов обслуживания клиентов
Уровень 2	освоенные умения разработки стандартов обслуживания клиентов
Уровень 3	освоенная система умения разработки стандартов обслуживания клиентов
Владеть:	
Уровень 1	частично освоенные навыки разработки стандартов обслуживания клиентов
Уровень 2	освоенные навыки разработки стандартов обслуживания клиентов
Уровень 3	разработки стандартов обслуживания клиентов

ПК-5.1: Использует методы диагностики для конкретных объектов сервиса

Знать:	
Уровень 1	способы проведения экспертизы и (или) диагностику объектов сервиса
Уровень 2	методы диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 3	порядок разработки диагностики для конкретных объектов сервиса
Уметь:	
Уровень 1	методами диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 2	разрабатывать методы диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 3	проводить экспертизы и (или) диагностику объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	приемами проведения экспертизы и (или) диагностику объектов сервиса
Уровень 2	методами диагностики для конкретных объектов сервиса
Уровень 3	особенностями проведения экспертизы и (или) диагностику объектов сервиса

ПК-5.2: Анализирует методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса

Знать:	
Уровень 1	основы и методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 2	элементы и методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 3	процесс устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уметь:	
Уровень 1	использовать методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 2	внедрять методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 3	организовывать методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Владеть:	
Уровень 1	навыками и методами устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 2	основами и методами устранения выявленных неисправностей объектов сервиса
Уровень 3	приемами и методами устранения выявленных неисправностей объектов сервиса

ПК-3.1: Использует критерии выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса

Знать:	
Уровень 1	основы критерии выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса
Уровень 2	принципы выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса
Уровень 3	систему выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса
Уметь:	
Уровень 1	реализовывать основы критерии выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесс
Уровень 2	реализовывать принципы критерией выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесс
Уровень 3	реализовывать систему критерии выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесс
Владеть:	
Уровень 1	навыками , позволяющими реализовывать основы критерии выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесс
Уровень 2	навыками , позволяющими реализовывать принципы критерии выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесс
Уровень 3	навыками , позволяющими реализовывать системукритерии выбора материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесс

ПК-2.1: Владеет клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств
Уровень 2	общие, но не структурированные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств
Уровень 3	сформированные знания структуры и видов стратегии развития автотранспортных средств
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия
Уровень 2	частично освоенные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные умения разрабатывать стратегические направления развития сервисного предприятия
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг
Уровень 2	частично освоенные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг
Уровень 3	сформированные навыки стратегического планирования автотранспортного предприятия в области оказания сервисных услуг

ПК-2.2: Анализирует рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса
Уровень 2	общие, но не структурированные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса

Уровень 3	сформированные знания показателей эффективности деятельности и обслуживания предприятия сервиса
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия
Уровень 2	частично освоенные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия
Уровень 3	сформированные умения с помощью аналитического инструментария оценивать эффективность деятельности сервисного предприятия
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности
Уровень 2	частично освоенные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности
Уровень 3	сформированные навыки анализировать процесс сервисного обслуживания с позиции эффективности деятельности

ПК-1.2: Участвует в выборе материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса

Знать:	
Уровень 1	фрагментарные знания видов материальных ресурсов и порядка осуществления сервисного процесса
Уровень 2	общие, но не структурированные знания видов материальных ресурсов и порядка осуществления сервисного процесса
Уровень 3	сформированные знания видов материальных ресурсов и порядка осуществления сервисного процесса
Уметь:	
Уровень 1	слабо сформированные умения анализировать организация процесса сервиса и обеспечить процесс материальными ресурсами и оборудованием
Уровень 2	частично освоенные умения анализировать организация процесса сервиса и обеспечить процесс материальными ресурсами и оборудованием
Уровень 3	сформированные умения анализировать организация процесса сервиса и обеспечить процесс материальными ресурсами и оборудованием
Владеть:	
Уровень 1	слабо сформированные навыки материального планирования в процессе осуществления сервисного процесса
Уровень 2	частично освоенные навыки материального планирования в процессе осуществления сервисного процесса
Уровень 3	сформированные навыки материального планирования в процессе осуществления сервисного процесса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	– основные результаты новейших исследований в парадигме сервисного аспекта современной экономики;
3.1.2	– современные инструменты исследований в сервистике;
3.1.3	– современные методы и инструменты качественного и количественного анализа в сервисном секторе экономики;
3.1.4	– основные методы и модели тактического и стратегического управления в организациях сферы обслуживания;
3.1.5	– особенности технологий принятия управленческих решений в организациях сферы обслуживания;
3.1.6	– формы организации производственной деятельности в организациях сферы обслуживания;
3.1.7	– принципы и методы организации научных и практико-ориентированных исследований в различных предметных областях в организациях сферы обслуживания;
3.2	Уметь:
3.2.1	– выявлять перспективные направления применительно научных и практико-ориентированных исследований в различных предметных областях в организациях сферы обслуживания, обосновывать актуальность, теоретическую практическую значимость
3.2.2	исследуемой проблемы, формулировать сервисные гипотезы,
3.2.3	– проводить эмпирические прикладные исследования;
3.2.4	– обрабатывать эмпирические экспериментальные данные;
3.2.5	– самостоятельно планировать и проводить научные исследования,
3.2.6	требующие широкого образования в области сервисной деятельности;
3.2.7	– формулировать задачи, возникающие в ходе научно-исследовательской деятельности в области сервисной деятельности;
3.2.8	– выбирать необходимые методы решения исходя из задач конкретного исследования в области сервисной деятельности;

3.2.9	– анализировать и интерпретировать полученные результаты в области сервисной деятельности;
3.2.10	– проводить библиографическую работу с привлечением современных информационных технологий в области сервисной деятельности;
3.2.11	– представлять итоги проделанной работы, полученные в результате прохождения практики, в виде рефератов (обзор литературы), статей, оформленных в соответствии с имеющимися требованиями, с привлечением
3.2.12	современных средств редактирования и печати в области сервисной деятельности;
3.3	Владеть:
3.3.1	– методологией и методикой проведения научных исследований в области сервисной деятельности;
3.3.2	– навыками самостоятельной научной и исследовательской работы в области сервисной деятельности;
3.3.3	– современными технологиями научных исследований в области сервисной деятельности;
3.3.4	– информационными технологиями анализа данных научных исследований в области сервисной деятельности;
3.3.5	– методами презентации научных результатов на научных семинарах и конференциях с привлечением современных технических средств в области сервисной деятельности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Практ. подг.	Примечание
	Раздел 1. Раздел 1. 1.Подготовительный этап, проводимый для обучающихся преподавателями						
1.1	Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики) /Ср/	9	57	ПК-2.1	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	57	
1.2	Инструктаж по технике безопасности /Ср/	9	56	ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	56	
1.3	Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики /Ср/	9	60	ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	60	
	Раздел 2. Раздел 2. Подготовка отчета по результату прохождения практики						
2.1	Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета) /Ср/	9	60	ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	60	
2.2	Рекомендации по оптимизации процессов предоставления услуг /Ср/	9	60	ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	60	
2.3	Организация процесса капитального ремонта сервисного объекта /Ср/	9	70,8	ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	70	
2.4	Заключение. Оформление отчета /Ср/	9	60	ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	60	
2.5	Подведение итогов практики. Защита отчетов /ИКР/	9	8,2	ПК-2.1 ПК-2.2	Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3Л3.1	8	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1 Расскажите о работе на предприятии.

2 В каком качестве Вы проходили практику на предприятии: как студент (без оплаты), стажер или штатный сотрудник (с оплатой труда)?
3 Как было организовано Ваше рабочее место?
4 Предоставлялась ли Вам возможность выбора направления, методов и средств выполнения работы?
5 Каким образом руководитель на предприятии проверял и корректировал Вашу работу?
6 Как происходило взаимодействие с командой – в случае групповой работы над проектом?
7 Планируется ли дальнейшее развитие выполненной работы на этом предприятии?
8 Какие знания и навыки, полученные в университете (на каких курсах, дисциплинах) были наиболее Вам полезны при прохождении практики?
9 Каких знаний и навыков Вам было недостаточно при выполнении работы?
10 Какие новые знания и навыки Вы получили в рамках прохождения практики?
11 Каким образом Вы бы изменили учебный процесс (указать дисциплины и их разделы) с учетом опыта, полученного на практике, в т.ч. недостатка исходных знаний и навыков и т.д.?
12 Планируете ли Вы дальнейшее трудоустройство (продолжение работы) на данном предприятии?
13 Ваше общее впечатление от предприятия и выполненной работы.
5.2. Темы письменных работ
Не предусмотрены
5.3. Фонд оценочных средств
Комплект оценочных материалов по дисциплине прилагается
5.4. Перечень видов оценочных средств
Конспект лекций, практические задания, комплект заданий для проверки знаний

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	И.А. Ерёменко, С.В. Кривошеев, В.В. Сатлер	ОСНОВЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: учебное пособие	, 2016	https://ntb.donstu.ru/content/os-novy-predprini-matelskoy-deyatelnosti
Л1.2	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75199.html
Л1.3	Виговская М. Е.	Профессиональная этика и этикет: Учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75205.html

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Шипилова Л. Б., Сербиновский Б.Ю.	Экономика и анализ деятельности предприятий сервиса: Учеб. пособие	Шахты: ЮРГУЭС, 2004	
Л2.2	Гурова, Т. И., Фомина, Т. Т.	Маркетинг в сервисе: учебное пособие	Москва: Московский городской педагогический университет, 2013	http://www.iprbookshop.ru/26518.html
Л2.3	Зайцева Н. А.	Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018	http://znanium.com/go.php?id=959402

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
--	---------------------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
6.3.1 Перечень программного обеспечения				
6.3.1.1	Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.			
6.3.2 Перечень информационных справочных систем				
6.3.2.1	Информационная справочная система КонсультантПлюс.Ставропольский край // Режим доступа: http://www.consultant.ru			

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	К-208
7.2	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации
7.3	(Специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: ноутбук ASUS X53U; демонстрационный экран ПРОЕКТА; наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий)
7.4	В-202
7.5	Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций
7.6	(специализированная мебель;
7.7	технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet)

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

Целями практики являются:

- закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе обучения в ВУЗе, на основе ознакомления с опытом работы профильного предприятия, закрепленного в качестве базы практики;
- расширение научного и профессионального кругозора;
- получение навыков сбора и оценки научной информации по проблемной тематике.
- ознакомление со структурой и организацией профильного производства;
- ознакомление с материальной базой объектов сервиса.

После прохождения практики в соответствии со структурой компетенций студент должен освоить первичные профессиональные знания, освоить первичные знания научно-исследовательской деятельности, получить умения и навыки общекультурных и профессиональных компетенций, определенные рабочей программой практики.

Практика может проводиться в структурных подразделениях высшего учебного заведения, а также в профильных предприятиях.

В период прохождения практики студент должен изучить:

- общую характеристику и структуру предприятия;
- характеристику оказываемых услуг;
- техническое оснащение сервисных процессов;
- основные технологические и производственные процессы;
- основы производственной санитарии и правил охраны труда.
- методики научно-исследовательской работы;
- методику научной организации труда;
- вопросы применения инновационных решений в производстве и модернизации применяемого оборудования;
- методики обработки и обобщения собранной в ходе научных исследований информации.

