

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 23.06.2023 09:57:09

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«Самарский государственный экономический университет»

Институт экономики предприятий
Кафедра коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Университета
(протокол № 11 от «30» мая 2023 г.)

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

вид практики: производственная

тип практики: преддипломная

способ проведения: стационарная

форма проведения: дискретно путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения данного вида практики.

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Образовательная программа: Управление в гостиничном и ресторанном бизнесе

Самара 2023 г.

Оглавление

1. Вид практики, способ и формы ее проведения
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
3. Указание места практики в структуре образовательной программы
4. Указание объема практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях либо в академических или астрономических часах
5. Содержание практики
6. Указание форм отчетности по практике
7. Фонд оценочных средств для мероприятий текущего контроля обучающихся по практике
8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике
9. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение, необходимое для проведения практики

1. Вид практики, способ и формы ее проведения.

Вид практики – производственная

Способ проведения практики – стационарная;

Форма проведения практики: дискретно путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения данного вида практики.

Тип практики: преддипломная

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения при прохождении практики		
	Знать	Уметь	Владеть
Универсальные компетенции			
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач Этап формирования компетенции- завершающий	УК-1.1: Знать: процедуры критического анализа, методики анализа результатов исследования и разработки стратегий проведения исследований, организации процесса принятия решения	УК-1.2: Уметь: принимать конкретные решения для повышения эффективности процедур анализа проблем, принятия решений и разработки стратегий	УК-1.3: Владеть (иметь навыки): методами установления причинно-следственных связей и определения наиболее значимых среди них; методиками постановки цели и определения способов ее достижения; методиками разработки стратегий действий при проблемных ситуациях
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Этап формирования компетенции- завершающий	УК-2.1 Знать действующие правовые нормы, влияющие на имеющиеся ресурсы и создавая ограничения	УК-2.2 Уметь определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения	УК-2.3 Владеть навыками разработки оптимальных способов решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде Этап формирования компетенции- завершающий	УК-3.1.Знать методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами, свою роль в команде	УК-3.2.Уметь разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту	УК-3.3. Владеть методами организации и управления коллективом, планированием его действий
УК-4 Способен осуществлять	УК-4.1.Знать современные ком-	УК-4.2.Уметь применять на практике	УК-4.3. Владеть : методикой меж-

деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Этап формирования компетенции- завершающий	коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации.	коммуникативные технологии, методы и способы делового общения.	личностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах Этап формирования компетенции- завершающий	УК-5.1: Знать: сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь	УК-5.2: Уметь: обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися– представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия	УК-5.3: Владеть (иметь навыки): способами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни Этап формирования компетенции- завершающий	УК-6.1 Знать основные принципы профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда; способы совершенствования своей деятельности на основе самооценки.	УК-6.2 Уметь решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории; расставлять приоритеты.	УК-6.3 Владеть способами управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни.
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности Этап формирования компетенции- завершающий	УК-7.1: Знать: основы спортивной тренировки; методике направленного использования средств физической культуры в зависимости от будущей профессиональной деятельности	УК-7.2: Уметь: эффективно применять различные формы самостоятельных занятий и спортивной тренировки с целью укрепления здоровья, физического совершенствования и достижения должного уровня физической подготовленности и поддержания высокого уровня профессиональной работоспособности	УК-7.3: Владеть (иметь навыки): технологией планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности, профессионально-прикладными видами спорта; дополнительными средствами повышения общей и профессиональной работоспособности
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности	УК-8.1: Знать: классификацию чрезвычайных ситуаций; действия при авариях, катастрофах и стихий-	УК-8.2: Уметь: оказать первую помощь при кровотечении, ожогах, ранении и травмах; пользоваться, находящимися в индивидуаль-	УК-8.3: Владеть (иметь навыки): практическими навыками создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности,

для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов Этап формирования компетенции- завершающий	ных бедствиях; значение, подготовку и правила пользования индивидуальными средствами защиты при современных средствах поражения	ной аптечке, предметами и средствами по их прямому назначению	способностью участвовать в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах Этап формирования компетенции- завершающий	УК-9.1: Знать: базовые дефектологические понятия, которые можно применять в социальной и профессиональной сферах жизнедеятельности общества	УК-9.2: Уметь: использовать полученные дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах жизнедеятельности общества	УК-9.3: Владеть (иметь навыки): методами получения дефектологических знаний и их использования в социальной и профессиональной сферах жизнедеятельности общества
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	УК-10.1 Знать сущность экстремизма, терроризма, коррупционного поведения и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями; действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией в различных областях жизнедеятельности и профессиональной сфере; способы профилактики коррупции	УК-10.2 Уметь анализировать, толковать и применять правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией в различных областях жизнедеятельности и профессиональной сфере	УК-10.1 Владеть навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами, направленными на борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией в различных областях жизнедеятельности и профессиональной сфере
Общепрофессиональные компетенции			
ОПК -1 - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса Этап формирования компетенции - завершающий Этап формирования компетенции - завершающий	ОПК -1.1 Знать потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	ОПК -1.2 Уметь осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	ОПК -1.3 Владеть основными программными продуктами для сферы сервиса
ОПК-2. Способен осуще-	ОПК -2.1 Знать	ОПК -2.2 Уметь	ОПК -2.3 Владеть

<p>ствлять основные функции управления сервисной деятельностью</p> <p>Этап формирования компетенции - завершающий</p>	<p>цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса</p>	<p>использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p>	<p>методами контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса</p>
<p>ОПК – 3</p> <p>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>Этап формирования компетенции - завершающий</p>	<p>ОПК -3.1 Знать</p> <p>подходы к оценке качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>	<p>ОПК -3.2 Уметь</p> <p>внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами</p>	<p>ОПК -3.3 Владеть</p> <p>навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством</p>
	<p>ОПК -4.1 Знать</p> <p>основы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов</p>	<p>ОПК -4.2 Уметь</p> <p>использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн</p>	<p>ОПК -4.3 Владеть</p> <p>навыками продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет</p>
<p>ОПК – 4</p> <p>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p> <p>Этап формирования компетенции - завершающий</p>	<p>ОПК-5.1: Знать:</p> <p>основы расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности</p>	<p>ОПК-5.2: Уметь:</p> <p>экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-5.3: Владеть (иметь навыки):</p> <p>навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности, экономическими и организационными инструментами для принятия оптимальных решений</p>
	<p>ОПК - 6.1 Знать</p> <p>нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области</p>	<p>ОПК - 6.2 Уметь</p> <p>применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК - 6.3 Владеть</p> <p>навыками поиска информации в основных правовых системах, применения нормативно-правовых актов в профессиональной деятельности</p>
<p>ОПК – 5</p> <p>Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p> <p>Этап формирования компетенции - завершающий</p>	<p>ОПК - 7.1 Знать</p> <p>требования и условия обеспечения безопасности</p>	<p>ОПК - 7.2 Уметь</p> <p>выполнять нормы обслуживания потребителей с целью обеспе-</p>	<p>ОПК - 7.3 Владеть</p> <p>навыками соблюдения требования охраны труда и</p>
	<p>ОПК -6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p> <p>Этап формирования компетенции - завершающий</p>	<p>ОПК - 7.1 Знать</p> <p>требования и условия обеспечения безопасности</p>	<p>ОПК - 7.2 Уметь</p> <p>выполнять нормы обслуживания потребителей с целью обеспе-</p>

<p>блюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> <p>Этап формирования компетенции - завершающий</p>	<p>обслуживания потребителей сервисных услуг, нормы трудового законодательства и нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания</p>	<p>чения их безопасности на внутреннем и внешнем рынке, обеспечивать соблюдение требований</p>	<p>техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности, владеть информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности</p>
<p>ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p> <p>Этап формирования компетенции - завершающий</p>	<p>ОПК - 8.1 Знать</p> <p>современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК - 8.2 Уметь</p> <p>выбирать современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК - 8.3 Владеть</p> <p>навыками применения современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности</p>
Профессиональные компетенции			
<p>ПК-1</p> <p>Способен осуществлять планирование производственно – хозяйственной деятельности и управление бизнес-процессами на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса</p> <p>Этап формирования компетенции - завершающий</p>	<p>ПК-1.1: Знать:</p> <p>методы планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса, методологию прогнозирования и планирования, методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности</p>	<p>ПК-1.2: Уметь:</p> <p>используя различные источники информации, анализировать процессы на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия, планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса, строить прогнозы и планы развития предприятия и оценивать их эффективность</p>	<p>ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):</p> <p>современными методами сбора, обработки и анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов, навыками самостоятельной работы и практическими навыками планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса</p>
<p>ПК-2</p> <p>Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя</p>	<p>ПК-2.1: Знать:</p> <p>теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в</p>	<p>ПК-2.2: Уметь:</p> <p>применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать</p>	<p>ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):</p> <p>навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и</p>

Этап формирования компетенции - завершающий	контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей	виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг	формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей
ПК-3 Способен контролировать качество сервис – процессов, используемых ресурсов, параметров технологических процессов Этап формирования компетенции - завершающий	ПК - 4.1 Знать способы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	ПК - 4.2 Уметь осуществлять мониторинг качества процесса сервиса.	ПК - 4.3 Владеть методами контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов.
ПК-4 Способен использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятии гостиничного и ресторанного бизнеса Этап формирования компетенции - завершающий	ПК-4.1: Знать: основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса	ПК-4.2: Уметь: использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса	ПК-4.3: Владеть (иметь навыки): методикой оценки и анализа эффективности результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

3. Указание места практики в структуре образовательной программы.

Раздел основной образовательной программы бакалавриата Б.2 "Практика" является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

4. Указание объема практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях либо в академических или астрономических часах.

Семестр	Продолжительность (нед.)	ЗЕТ	Часов, в том числе часов контактной работы	Формы контроля
8	6	9	324/5	Зачет с оценкой

5. Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики и виды работы	Результат обучения при прохождении практики
1	<p>Подготовительный этап:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Прибытие на базу практики, согласование подразделения, в котором будет организовано рабочее место. – Прохождение инструктажа по технике безопасности. – Получение индивидуального задания от руководителя практики 	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 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 -7.3 ОПК -8.1 ОПК -8.2 ОПК -8.3 ПК -1.1 ПК -1.2 ПК -1.3 ПК -2.1 ПК -2.2 ПК -2.3 ПК -3.1 ПК -3.2 ПК -3.3 ПК -4.1 ПК -4.2 ПК -4.3
2	<p>Основной этап:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сбор, обработка и анализ фактического материала в соответствии с индивидуальным заданием. 2. Выполнение индивидуального задания; 3. Периодический отчет перед руководителем практики о ходе выполнения индивидуального задания. 	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 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 -7.3 ОПК -8.1 ОПК -8.2 ОПК -8.3 ПК -1.1 ПК -1.2 ПК -1.3 ПК -2.1 ПК -2.2 ПК -2.3 ПК -3.1 ПК -3.2 ПК -3.3 ПК -4.1 ПК -4.2 ПК -4.3
3	<p>Заключительный этап:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Синтез собранного фактического материала, подготовка аналитического материала в соответствии с индивидуальным заданием; 5. Подготовка отчетной документации по итогам 	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3

	практики.	УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 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 -7.3 ОПК -8.1 ОПК -8.2 ОПК -8.3 ПК -1.1 ПК -1.2 ПК -1.3 ПК -2.1 ПК -2.2 ПК -2.3 ПК -3.1 ПК -3.2 ПК -3.3 ПК -4.1 ПК -4.2 ПК -4.3
	Оценка результатов прохождения практики обучающимися (дифференцированный зачет с оценкой)	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 УК-7.1 УК-7.2 УК-7.3 УК-8.1 УК-8.2 УК-8.3 УК-9.1 УК-9.2 УК-9.3 УК-10.1 УК-10.2 УК-10.3 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 -7.3 ОПК -8.1 ОПК -8.2 ОПК -8.3 ПК -1.1 ПК -1.2 ПК -1.3 ПК -2.1 ПК -2.2 ПК -2.3 ПК -3.1 ПК -3.2 ПК -3.3 ПК -4.1 ПК -4.2 ПК -4.3

6. Указание форм отчетности по практике.

Форма отчетности по практике – Отчет о прохождении практики (в соответствии с внутренними нормативными локальными актами СГЭУ)

Требования к отчету о прохождении практики:

Отчет по практике является документом, подлежащим учету и хранению на выпускающей кафедре. Он оформляется лично студентом (студентами), проходившим(и) практику.

Содержательная часть отчета отражает способности студента к сбору, обработке и отображению полученной информации, а оформительская – указывает на уровень сформированности навыков работы с документами.

Отчет может состоять как из текстового, так и из графического материалов. Текстовые материалы собираются в необходимой последовательности, листы нумеруются, скрепляются.

Обязательными структурными элементами отчета являются:

- титульный лист
- содержание (с указанием структурных элементов и соответствующих страниц);
- введение (краткое введение в содержание отчета, степень достижения целей и решенные задачи);
- основная часть отчета (в соответствии с индивидуальным заданием на практику);
- заключение (краткий анализ и выводы о достижении стоящих целей);
- список использованных или изученных источников, использованного программного обеспечения, информационно-справочных систем;

Текст отчета набирают на компьютере в текстовом процессоре MS Word, печатают на одной стороне белого стандартного листа формата А4 (210 X 297 мм) на принтере.

Размеры полей: верхнее и нижнее - 2 см; левое - 3 см; правое - 1,5 см.

Шрифт - Times New Roman.

Кегль (размер шрифта): основного текста - 14; сносок - 12; в таблицах и рисунках - 11 или 12 (по наполняемости).

Междустрочный интервал - полуторный. Выравнивание текста - по ширине. Нумерация страниц - в правом нижнем углу.

При оформлении в работе таблиц, схем, рисунков, диаграмм и т.д. следует учитывать следующее:

- каждая таблица и каждый рисунок (все иллюстрации в работе называются рисунками) должны иметь заголовок;
- каждая таблица и каждый рисунок должны иметь номер; не нумеруются только единственная в тексте таблица или рисунок;
- нумерация таблиц и рисунков может быть как сквозной (Таблица 1, Таблица 2 и т.д.), так и по главам (Рис. 1.1, Рис.5.2 и т.д.);
- при нумерации таблиц и рисунков знак «№» не ставится. Точка после цифры, обозначающей номер таблицы (рисунка), также не ставится.

7. Фонд оценочных средств для мероприятий текущего контроля обучающихся по практике

Текущий контроль является элементом системы независимой оценки качества образования в СГЭУ. Мероприятия текущего контроля по практике проводятся руководителем практики от университета в период проведения практики в следующих формах:

1. Контроль исполнения рабочего графика (плана) проведения практики.
2. Опрос обучающихся с использованием средств электронной информационно - образовательной среды СГЭУ.

8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Результат обучения при прохождении практики	Оценочное средство	
	Защита отчета о прохождении практики	Контрольные вопросы
УК-1;	+	+
УК-2;	+	+
УК-3;	+	+
УК-4;	+	+
УК-5;	+	+
УК-6;	+	+
УК-7;	+	+
УК-8;	+	+
УК-9;	+	+

УК-10;		+	+
ОПК-1;		+	+
ОПК-2;		+	+
ОПК-3;		+	+
ОПК-4;		+	+
ОПК-5;		+	+
ОПК-6;		+	+
ОПК-7;		+	+
ОПК-8;		+	+
ПК-2;		+	+
ПК-4;		+	+
ПК-3;		+	+
ПК-1		+	+

Уровни сформированности компетенций

Этап формирования компетенций УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-2; ПК-4; ПК-3; ПК-1- завершающий

Универсальные компетенции

УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-1.1: Знать:	УК-1.2: Уметь:	УК-1.3: Владеть (иметь навыки):
Процедуры критического анализа, методики анализа результатов исследования и разработки стратегий проведения исследований, организации процесса принятия решения	принимать конкретные решения для повышения эффективности процедур анализа проблем, принятия решений и разработки стратегий	методами установления причинно-следственных связей и определения наиболее значимых среди них; методиками постановки цели и определения способов ее достижения; методиками разработки стратегий действий при проблемных ситуациях	
Пороговые	Основные приемы и способы обработки собранной информации для принятия управленческих решений в системе риск-менеджмент	Анализировать проблемную ситуацию, осуществлять поиск и систематизацию информации для принятия управленческих решений	Навыками анализа и систематизации данных, принятия управленческих решений
Стандартный (в дополнение к пороговому)	Методы поиска, критического анализа и систематизации информации в целях идентификации, ранжирования рисков и принятия управленческих решений	Критически исследовать проблемную ситуацию, разработать эффективные процедуры принятия управленческих решений	Навыками систематизации данных, разработки и содержательной аргументации управленческих решений по проблемной ситуации
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	Методики критического анализа, установления причинно-следственных связей и систематизации информации в целях идентификации, оценки и ранжирования	На основе критического анализа и установления причинно-следственных связей выявлять и систематизировать факторы риска, раз-	Навыками оценки проблемной ситуации на основе использования инструментария риск-менеджмента в целях разработки оптимальных

	рисков, разработки стратегических и тактических решений в системе риск-менеджмента	рабатывать стратегические и тактические решения в области управления рисками	управленческих решений
--	--	--	------------------------

УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

	УК-2.1 Знать	УК-2.2 Уметь	УК-2.3 Владеть
Пороговый	Понятие правовой нормы	определять круг задач в рамках поставленной цели	навыками разработки оптимальных способов решения поставленных задач,
Стандартный (в дополнение к пороговому)	действующие правовые нормы, влияющие на рыночную ситуацию	Ранжировать круг задач в рамках поставленной цели	навыками решения поставленных задач,
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	действующие правовые нормы, влияющие на имеющиеся ресурсы и создавая ограничения	выбирать оптимальные способы решения поставленных задач	навыками разработки оптимальных способов решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Этап формирования компетенции УК-3-завершающий

	УК-3.1 Знать	УК-3.2 Уметь	УК-3.3 Владеть (иметь навыки)
Пороговый	методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами, свою роль в команде.	разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов;	методами организации и управления коллективом
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами, свою роль в команде.	разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом;	методами организации и управления коллективом
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами, свою роль в команде.	разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту	методами организации и управления коллективом, планированием его действий.

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

	УК-4.1 Знать	УК-4.2 Уметь	УК-4.3 Владеть
Пороговый	современные коммуникативные	применять на практике коммуникативные	методикой межличностного делового об-

	технологии на государственном языке	технологии	щения
Стандартный (в дополнение к пороговому)	закономерности деловой устной коммуникации	применять на практике способы делового общения.	методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках,
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	закономерности деловой письменной коммуникации	применять на практике методы делового общения.	методикой межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств.

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-5.1: Знать:	УК-5.2: Уметь:	УК-5.3: Владеть (иметь навыки):
	сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь	обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися– представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия	способами анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения
Пороговый	УК-5.1 Знать: собственную гражданскую и мировоззренческую позицию на основе социально-исторических закономерностей развития общества	УК-5.2 Уметь: использовать необходимую информацию о культурных особенностях национальных групп потребителей	УК-5.3 Владеть способами ведения переговоров и преодоления конфликтных ситуаций
Стандартный (в дополнение к пороговому)	УК-5.1 Знать социально-экономические особенности развития общества	УК-5.2 Уметь использовать информацию о культурных особенностях поведения потребителей для выявления факторов влияния	УК-5.3 Владеть: навыками анализа конфликтов в межкультурной коммуникации
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	УК-5.1 Знать причинные факторы и критерии развития	УК-5.2 Уметь использовать информацию о культурных особенностях поведения потребителей для выявления факторов влияния и разработки маркетинговых действий	УК-5.3 Владеть способами анализа, предотвращения конфликтных ситуаций в процессе коммуникаций и создания позитивной деловой обстановки

УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Этап формирования компетенции УК-6-завершающий

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-6.1: Знать:	УК-6.2: Уметь:	УК-6.3: Владеть (иметь навыки):
Пороговый	основные принципы профессионального и личностного развития; типовые способы совершенствования своей деятельности	планировать собственное профессиональное и личностное развитие в процессе проектной деятельности; расставлять основные приоритеты	основными способами управления своей познавательной деятельностью на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни
Стандартный (в дополнение к пороговому)	современные принципы профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда; эффективные способы совершенствования своей деятельности на основе самооценки	решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории в процессе проектной деятельности; расставлять приоритеты	современными способами управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	методы и инструменты совершенствования профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и перспективных требований рынка труда	выстраивать и реализовывать подходы по совершенствованию карьерной траектории; корректировать приоритеты с учетом изменений в проектной деятельности	эффективными способами управления своей познавательной деятельностью в процессе реализации проекта

УК-7 - Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-7.1: Знать:	УК-7.2: Уметь:	УК-7.3: Владеть (иметь навыки):
	основы спортивной тренировки; методику направленного использования средств физической культуры в зависимости от будущей профессиональной деятельности	эффективно применять различные формы самостоятельных занятий и спортивной тренировки с целью укрепления здоровья, физического совершенствования и достижения должного	технологией планирования и контроля физкультурно-спортивной деятельности, профессионально-прикладными видами спорта; дополнительными средствами повышения общей и профес-

		уровня физической подготовленности и поддержания высокого уровня профессиональной работоспособности	сиональной работоспособности
Пороговый	Знать о роли физической культуры в обеспечении здоровья, основы физической культуры.	Уметь использовать средства и методы физического воспитания для формирования здорового образа и стиля жизни.	Владеть навыками применения средств и методов физического воспитания для формирования здорового образа и стиля жизни.
Стандартный (в дополнение к пороговому)	Знать о роли физической культуры в обеспечении здоровья, основы физической культуры, средства и методы физической культуры для сохранения и укрепления здоровья, физического самосовершенствования.	Уметь использовать средства и методы физической культуры для формирования здорового образа и стиля жизни, сохранения и укрепления здоровья, физического самосовершенствования.	Владеть навыками использования средств физической культуры для формирования здорового образа и стиля жизни, сохранения и укрепления здоровья, физического самосовершенствования.
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	Знать о роли физической культуры в обеспечении здоровья, основы физической культуры, средства и методы физической культуры для сохранения и укрепления здоровья, физического самосовершенствования, способы обеспечения должного уровня физической подготовленности для полноценной социальной и профессиональной деятельности с применением средств и методов физической культуры.	Уметь применять средства и методы физической культуры для формирования здорового образа и стиля жизни, сохранения и укрепления здоровья, физического самосовершенствования, поддержания должного уровня физической подготовленности с целью обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.	Владеть навыками применения средств и методов физической культуры для формирования здорового образа и стиля жизни, сохранения и укрепления здоровья, физического самосовершенствования, поддержания должного уровня физической подготовленности с целью обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

УК-8 - Способен 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

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-8.1: Знать:	УК-8.2: Уметь:	УК-8.3: Владеть (иметь навыки):
	классификацию чрезвычайных ситуаций; действия при авариях, катастрофах и стихийных бедствиях;	оказать первую помощь при кровотечении, ожогах, ранении и травмах; пользоваться, находящимися в индивиду-	практическими навыками создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, способностью участвовать в спаса-

	назначение, подготовку и правила пользования индивидуальными средствами защиты при современных средствах поражения	альной аптечке, предметами и средствами по их прямому назначению	тельных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций
Пороговый	безопасные условия жизнедеятельности повседневной жизни для сохранения природной среды	использовать в повседневной жизни безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды	навыками использования безопасных условий жизнедеятельности в повседневной жизни для сохранения окружающей среды
Стандартный (в дополнение к пороговому)	общую характеристику обеспечения безопасности и устойчивого развития в различных сферах жизнедеятельности; классификацию чрезвычайных ситуаций, принципы и способы организации защиты населения от опасностей, возникающих в мирное время и при ведении военных действий	оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности в повседневной жизни и профессиональной деятельности и принимать меры по ее предупреждению	основными методами защиты при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов в повседневной жизни и профессиональной деятельности
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений)	идентифицировать опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности; выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагать мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций	правилами поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывать первую помощь, описывать способы участия в восстановительных мероприятиях

УК-9 - Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		УК-9.1: Знать:	УК-9.2: Уметь:
	базовые дефектологические понятия, которые можно применять в социальной и профессиональной сферах жизнедеятельности общества	использовать полученные дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах жизнедеятельности общества	методами получения дефектологических знаний и их использования в социальной и профессиональной сферах жизнедеятельности общества
Пороговый	базовые дефектологические знания	планирует профессиональную	взаимодействует в социальной и

		деятельность с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами	профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами
Стандартный (в дополнение к пороговому)	Обладает представлениями о принципах недискриминационного взаимодействия при коммуникации в различных сферах жизнедеятельности, с учетом социально-психологических особенностей лиц с ограниченными возможностями здоровья	Приводит примеры оценки психического состояния человека, в том числе при ограничениях в здоровье и/или инвалидности	Взаимодействует с лицами имеющими ограниченные возможности здоровья или инвалидность в социальной и профессиональной сферах.
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	оперирует понятиями инклюзивной компетентности, ее компонентами и структурой; понимает особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	Рассматривает возможные варианты использования базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах, оценивая их достоинства и недостатки	Приводит примеры использования базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах

УК-10 - Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	УК-10.1 Знать	УК-10.2 Уметь	УК-10.1 Владеть
Пороговый	сущность экстремизма, терроризма, коррупционного поведения и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями	анализировать и толковать правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией	навыками работы с законодательными правовыми актами, направленными на борьбу с коррупцией в
Стандартный (в дополнение к пороговому)	сущность экстремизма, терроризма, коррупционного поведения и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями; действующие правовые нормы, обеспечиваю-	анализировать, толковать и применять правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией	навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами, направленными на борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией

	щие борьбу с коррупцией		
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	сущность экстремизма, терроризма, коррупционного поведения и их взаимосвязи с социальными, экономическими, политическими и иными условиями; действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией в различных областях жизнедеятельности и профессиональной сфере; способы профилактики коррупции	анализировать, толковать и применять правовые нормы, обеспечивающие борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией в различных областях жизнедеятельности и профессиональной сфере	навыками работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами, направленными на борьбу с экстремизмом, терроризмом и коррупцией в различных областях жизнедеятельности и профессиональной сфере

Общепрофессиональные компетенции

ОПК-1- Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;

Этап формирования компетенции ОПК-2-завершающий

	ОПК -1.1 Знать	ОПК -1.2 Уметь	ОПК -1.3 Владеть
Пороговый	основные технологические новации и программные продукты в сфере сервиса	осуществлять поиск технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
Стандартный (в дополнение к пороговому)	возможности технологических инноваций в сфере сервиса	осуществлять отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	навыками осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сфере сервиса
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	осуществлять внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность	навыками использовать основные программные продукты в сфере сервиса

ОПК-2- Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

	ОПК -2.1 Знать	ОПК -2.2 Уметь	ОПК -2.3 Владеть
Пороговый	частично функции управления сервисной деятельностью	частично применять функции управления сервисной деятельностью	фрагментарными навыками реализации функций управления сервисной деятельностью
Стандартный (в допол-	некоторые функции управления сервисной	применять некоторые функции управления	некоторыми навыками реализации функций

нение к пороговому)	деятельностью	сервисной деятельностью	управления сервисной деятельностью
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	основные функции управления сервисной деятельностью	использовать основные функции управления сервисной деятельностью	навыками реализации функций управления сервисной деятельностью

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Этап формирования компетенции ОПК - 3 - завершающий

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-3.1: Знать:	ОПК-3.2: Уметь:	ОПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	подходы к оценке качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами	навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
Пороговый	основные показатели и подходы к оценке качества услуг и их характеристики;	оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон,	навыками обеспечения высокого уровня качества сервиса в туристском бизнесе в соответствии с международными и национальными стандартами
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методы оценки бизнес-процессов	применять методы диагностики качества оказанных услуг,	Совершенствовать бизнес-процессы
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	нормативно-правовую документацию, регламентирующую оценку качества услуг и бизнес-процессов	следовать основным положениям системы менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами	навыками контроля и корректировки оказываемых услуг

ОПК-4- Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов;

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК -4.1 Знать	ОПК -4.2 Уметь	ОПК -4.3 Владеть
Пороговый	частично основы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов с некоторыми пробелами.	применять основные методы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов допуская при этом ошибки	навыками применения основных методов исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов, допуская при этом ошибки
Стандартный (в дополнение к пороговому)	основы исследования рынка, организации продаж и продвижения	применять основные методы исследования рынка, организации	навыками применения методов исследования рынка, органи-

говому)	ния сервисных продуктов с некоторыми пробелами.	продаж и продвижения сервисных продуктов, но проявляет неуверенность	зации продаж и продвижения сервисных продуктов с некоторыми пробелами
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	основные методы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов	применять основные методы исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов	навыками исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов

ОПК-5 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-5.1: Знать:	ОПК-5.2: Уметь:	ОПК-5.3: Владеть (иметь навыки):
	основы расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности, экономическими и организационными инструментами для принятия оптимальных решений
Пороговый	основы расчета основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	применять основы расчета основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	основами расчета основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности
Стандартный (в дополнение к пороговому)	основы расчета, оценки основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	применять основы расчета, оценки основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	основами расчета, оценки основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	основы расчета, оценки и анализа основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности сервисной деятельности, экономическими и организационными инструментами для принятия оптимальных решений

ОПК-6- Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;

Этап формирования компетенции ОПК - 6 - завершающий

ОПК-6. Способен применять в профессиональной	ОПК -6.1 Знать	ОПК - 6.2 Уметь	ОПК - 6.3 Владеть
	нормативно-	применять нор-	навыками поис-

деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса Этап формирования компетенции - завершающий	правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области	мативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	ка информации в основных правовых системах, применения нормативно-правовых актов в профессиональной деятельности
Пороговый	частично знает нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области	частично обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	частично осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной
Стандартный (в дополнение к пороговому)	достаточно полно знает нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области	достаточно обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	достаточно осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной
Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному)	полностью знает нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области	полностью обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	полностью осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для

ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Этап формирования компетенции ОПК - 7 - завершающий

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ОПК-7.1: Знать:	ОПК-7.2: Уметь:	ОПК-7.3: Владеть (иметь навыки):
ОПК-7	требования и условия обеспечения безопасности обслуживания потребителей сервисных услуг, нормы трудового законодательства и нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания	выполнять нормы обслуживания потребителей с целью обеспечения их безопасности на внутреннем и внешнем рынке, обеспечивать соблюдение требований	навыками соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности, владеть информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности
Пороговый	нормы трудового законодательства	соблюдать требования безопасного об-	информацией об актуальных изменениях в сфере

		служивания, охраны труда и техники безопасности.	охраны труда и техники безопасности.
Стандартный (в дополнение к пороговому)	требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности.	соблюдать нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.	информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности.
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности.	выполнять нормы обслуживания потребителей	навыками соблюдения требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности

ОПК-8 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

Этап формирования компетенции ОПК - 8 - завершающий

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
ОПК-8	ОПК-8.1: Знать:	ОПК-8.2: Уметь:	ОПК-8.3: Владеть (иметь навыки):
	современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности	выбирать современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности	навыками применения современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности
Пороговый	современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности на основе данных учета	выбирать современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности с использованием данных учета	навыками применения современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности с использованием данных учета
Стандартный (в дополнение к пороговому)	современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности на основе данных учета и отчетности	выбирать современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности с использованием данных учета и отчетности	навыками применения современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности с использованием данных учета и отчетности
Повышенный (в дополнение к пороговому)	современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности на основе данных учета и отчетности	выбирать современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности с использованием данных учета и отчетности	навыками применения современных информационных технологий и программных средств, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности с использованием данных учета и отчетности

говому, стандартному)	средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности на основе данных учета и отчетности	ные средства, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности с использованием данных учета и отчетности, анализировать показатели отчетных форм	граммных средств, в том числе отечественного производства, при решении задач профессиональной деятельности с использованием данных учета и отчетности, владеть методикой формирования финансовой и налоговой отчетности
-----------------------	--	---	---

Профессиональные компетенции:

ПК-1 - Способен осуществлять планирование производственно – хозяйственной деятельности и управление бизнес-процессами на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-1.1: Знать:	ПК-1.2: Уметь:	ПК-1.3: Владеть (иметь навыки):
Пороговый	основы планирования и прогнозирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса	использовать различные источники информации о состоянии процессов на макро и микроуровне, определять стратегию и тактику развития предприятия	современными методами сбора и обработки экономических и социальных данных, приемами планирования деятельности предприятия
Стандартный (в дополнение к пороговому)	методику планирования и методологию прогнозирования	планировать различные показатели работы предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса с учетом конъюнктуры рынка и спроса	методами анализа экономических и социальных данных, методами и приемами построения прогнозов экономических явлений и процессов,
Повышенный (в дополнение к стандартному)	методику построения планов и прогнозов и оценки их эффективности	строить прогнозы и планы развития предприятия и оценивать их эффективность	навыками самостоятельной работы и практическими навыками планирования деятельности предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса

ПК-2 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Этап формирования компетенции ПК - 3 - завершающий

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-2.1: Знать:	ПК-2.2: Уметь:	ПК-2.3: Владеть (иметь навыки):

<p>Пороговый</p>	<p>теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей; основные этапы, течения, концепции истории деловой этики</p>	<p>применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг; понимать взаимоотношение нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру</p>	<p>навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей;</p>
<p>Стандартный (в дополнение к пороговому)</p>	<p>теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей; основные этапы, течения, концепции истории деловой этики; условия формирования моральных кодексов, регулирующих сферу управления и деловых отношений</p>	<p>применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг; понимать взаимоотношение нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру; определять сущность нравственности и ее место в сфере деловых отношений;</p>	<p>навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей; навыками осмысления этического аспекта ситуаций профессиональной деятельности;</p>
<p>Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)</p>	<p>теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей; основные этапы, течения, концепции истории деловой этики; условия формирования моральных кодексов, регулирующих сферу управления и деловых отношений</p>	<p>применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг; понимать взаимоотношение нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру; определять сущность нравственности и ее место в сфере деловых</p>	<p>навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей; навыками осмысления этического аспекта ситуаций профессиональной деятельности; пониманием смысла нравственных противоречий в сфере деловых отношений и управления, различать деловую этику и этикет</p>

	ний, своеобразие деловой этики, ее месте в системе гуманитарного знания	отношений; применять принципы деловой этики в профессиональной деятельности.	
--	---	--	--

ПК-3 - Способен контролировать качество сервис-процессов, используемых ресурсов, параметров технологических процессов

Этап формирования компетенции ПК - 4 - завершающий

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
Пороговый	основные параметры технологических процессов и используемых ресурсов	использовать различные средства для мониторинга качества процесса сервиса	основными навыками контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов
Стандартный (в дополнение к пороговому)	требования к качеству процесса сервиса, параметрам технологических процессов, используемым ресурсам	проводить мониторинг качества процесса сервиса	методикой контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	способы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	интерпретировать результаты мониторинга качества процесса сервиса и выработать управленческие решения	владеть методами разработки производственной программы на основе контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов

ПК-4 - Способен использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности на предприятии гостиничного и ресторанного бизнеса

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	ПК-4.1: Знать:	ПК-4.2: Уметь:	ПК-4.3: Владеть (иметь навыки):
Пороговый	основные экономические категории и механизмы функционирования современной экономики	применять экономические категории и закономерности для оценки социально - экономических явлений	навыками установления причинно-следственных связей между экономическими явлениями
Стандартный (в дополнение к пороговому)	экономические основы функционирования предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса	рассчитывать показатели, характеризующие состояние и результаты деятельности предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса	навыками оценки эффективности экономических результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса
Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному)	сущность эффективности предприятия гостиничного и ресторанного бизнеса	интерпретировать основные показатели функционирования предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса	навыками анализа эффективности экономических результатов деятельности на предприятиях гостиничного и ресторанного бизнеса

дартному)		ного и ресторанного бизнеса	гостиничного и ресторан- ного бизнеса
-----------	--	--------------------------------	--

Процедура защиты отчета о прохождении практики

1. Защита проводится в случае, если отчет о прохождении практики соответствует требованиям, установленным настоящей программой, а руководитель практики от университета в характеристике, прилагаемой к отчету рекомендовал отчет к защите.
2. Защита отчета о практике обучающимся осуществляется перед руководителем практики от Университета в соответствии с локальным нормативным актом, регламентирующим текущий контроль и промежуточную аттестацию.
3. На защите практики студент должен хорошо ориентироваться в содержании представленного отчета, уметь раскрыть общие результаты практики, продемонстрировать полученные навыки и умения, отвечать на теоретические и практические вопросы, дать предложения по совершенствованию и организации работы базы практики, сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя проведенного вида практики.

Контрольные вопросы

1. Каким образом в ходе анализа деятельности объекта исследования использован системный подход?
2. Назовите основные технологические инновации и современное программное обеспечение сервисной деятельности позволяющие оптимизировать управленческие решения в гостиничном и ресторанном бизнесе.
3. Назовите основные способы обеспечения эффективного взаимодействия с потребителем, контрагентами, органами государственной законодательной и исполнительной власти.
4. Перечислите действующие законы и нормативные документы, а также требования, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров.
5. Какова технология ценообразования в сервисной деятельности?
6. Каковы особенности сервисной деятельности на локальном, федеральном и мировом рынке?
7. Назовите современные методы изучения спроса с учетом требований потребителей на определенных сегментах рынка гостиничных и ресторанных услуг?
8. Какие современные методы прогнозирования спроса с учетом требований потребителей используются на определенных сегментах рынка гостиничных и ресторанных услуг?
9. Назовите особенности рынка гостиничных и ресторанных услуг исследуемого региона.
10. Какова последовательность разработки и бизнес-плана создания нового пакета гостиничных и ресторанных услуг?
11. Опишите способы и методы построения эффективной системы продвижения гостиничных и ресторанных услуг.
12. Каковы основные принципы партнерского взаимодействия с потребителями?
13. Опишите основные стандарты качества и норм безопасности комплексного обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе.
14. Опишите инструментарий маркетинговых исследований, наиболее применяемый в сфере гостиничных и ресторанных услуг.
15. Какова типичная структура затрат деятельности сервисной организации?

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценки	Код оцениваемых компетенций	Уровень сформированности
--------	-----------------	-----------------------------	--------------------------

			компетенций
Зачтено (с оценкой «Отлично»)	<ul style="list-style-type: none"> – индивидуальное задание выполнено в полном объеме, обучающийся проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению; – отчет о прохождении практики составлен в соответствии с требованиями и представлен в полном объеме; – сроки выполнения индивидуального задания и представления отчета не нарушены; – в процессе защиты отчета по практике студент демонстрирует системность и глубину знаний, владеет специальной терминологией, отвечает на вопросы исчерпывающе; – при прохождении практики студент соблюдал правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и пожарной безопасности. 	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-2; ПК-4; ПК-3; ПК-1	Повышенный
Зачтено (с оценкой «Хорошо»)	<ul style="list-style-type: none"> – индивидуальное задание выполнено в полном объеме, обучающийся допустил неточности, в основном технического характера. – отчет о прохождении практики представлен в полном объеме, но при его составлении допущены неточности в структурировании материала, в оформлении, нарушена логика изложения. – сроки выполнения индивидуального задания и представления отчета не нарушены; – в процессе защиты отчета по практике студент демонстрирует системность и глубину знаний, владеет специальной терминологией, отвечает на вопросы, но допускает незначительные неточности; – при прохождении практики студент соблюдал правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и пожарной безопасности. – при прохождении практики студент соблюдал правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и пожарной безопасности. 	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-2; ПК-4; ПК-3; ПК-1	Повышенный

Зачтено (с оценкой «Удовлетворительно»)	<ul style="list-style-type: none"> – индивидуальное задание в целом выполнено, но имеются недостатки в выполнении отдельных заданий. – отчет о прохождении практики представлен в полном объеме, но при его составлении нарушено структурирование материала, индивидуальное задание раскрыто не полностью, есть недостатки в оформлении материала. – сроки выполнения индивидуального задания и представления отчета нарушены; – в процессе защиты отчета по практике студент демонтирует недостаточную полноту знаний, допускает ошибки в использовании специальной терминологии, неглубоко анализирует материал, сущность вопроса раскрывает только после наводящих вопросов преподавателя. – при прохождении практики студент соблюдал правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и пожарной безопасности. 	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-2; ПК-4; ПК-3; ПК-1	Пороговый
Не зачтено (с оценкой «Неудовлетворительно»)	<ul style="list-style-type: none"> – индивидуальное задание выполнено частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; – отчет о прохождении практики представлен не в полном объеме, структурирование нарушено, индивидуальное задание не раскрыто, оформление отчета полностью не соответствует требованиям, сроки сдачи отчета нарушены. – в процессе защиты студент демонстрирует фрагментарные знания, не владеет специальной терминологией, допускает грубые логические ошибки при ответе на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно. – при прохождении практики студент не соблюдал правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и пожарной безопасности. 	УК-1; УК-2; УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-7; УК-8; УК-9; УК-10; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ОПК-7; ОПК-8; ПК-2; ПК-4; ПК-3; ПК-1	Компетенции не сформированы

9. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение, необходимое для проведения практики

9.1 Литература:

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1 Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810>

2. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656>

3. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / О. Д. Коль. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 342 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16269-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530722>

4. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511184>

5. Воробьева, И. П. Экономика и управление производством : учебное пособие для вузов / И. П. Воробьева, О. С. Селевич. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00380-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490332>

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497291> (дата обращения: 11.06.2022).

2. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 373 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494834> (дата обращения: 11.06.2022).

3. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437462>

9.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

9.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

9.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

9.5. Специальные помещения

Наименование специального помещения	Оборудование
Учебная аудитория для групповых и инди-	Комплекты ученической мебели

видуальных консультаций	Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещение для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования