

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила  
Канта»**

**Высшая школа междисциплинарных исследований и инжиниринга**

**Аннотации практик**

**Шифр: 43.03.01**

**Направление подготовки: «Сервис»**

**Профиль: «Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса»**

**Квалификация (степень) выпускника: бакалавр**

Калининград

2023

<b>АННОТАЦИЯ</b> рабочей программы практики «Учебная ознакомительная практика» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профилю подготовки «Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса» квалификация выпускника бакалавр	
Вид практики	Учебная
Тип практики	Ознакомительная
Способ проведения практики	Стационарная
Форма проведения практики	Дискретная
Цель практики	Цель практики: является моделирование профессиональной деятельности в условиях работы предприятий сферы сервиса.
Компетенции, формируемые в результате освоения практики	УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления деятельностью в сфере сервиса ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг избранной сферы профессиональной деятельности ОПК-4. Способен осуществлять исследование сервисного рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных услуг ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности ОПК-6. Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности ПКС-11 Способен использовать современные технологии в области маркетинга, информационных и геоинформационных систем для осуществления процесса сервиса.
Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	УК-9.1 Использует основы экономических знаний в различных областях жизнедеятельности УК-9.2 Принимает экономически обоснованные решения в области профессиональной деятельности УК-10.1 Понимает сущность коррупционного поведения и его взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями

УК-10.2 Имеет навыки работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами в сфере противодействия коррупции

ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.

ОПК-1.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность.

ОПК-1.3 Использует основные программные продукты для сферы сервиса.

ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса.

ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений объектов сферы сервиса.

ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности подразделений объектов сферы сервиса.

ОПК-3.1 Оценивает качество оказания сервисных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

ОПК-3.2 Осуществляет оказание сервисных услуг в соответствии с заявленным качеством.

ОПК-3.3 Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.

ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.

ОПК-4.2 Осуществляет продажи сервисных услуг, в том числе с помощью он-лайн технологий.

ОПК-4.3 Осуществляет продвижение сервисных услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.

ОПК-5.1 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.

ОПК-5.2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия оптимальных решений при осуществлении профессиональной деятельности.

ОПК-6.1 Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области;

ОПК-6.2 Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.

ОПК-6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении сервисных услуг.

ОПК-6.4 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.

ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности положений КЗоТ, регулирующих ОТ и ТБ; нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания.

ОПК-7.2. Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер.

ОПК-7.3. Организует соблюдение норм охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.

	<p>ОПК-8.1 Использует современные языки и системы программирования для решения профессиональных задач</p> <p>ОПК-8.2 Применяет современные информационные технологии и программные средства при моделировании технологических процессов и решении других инженерно-технических задач в профессиональной сфере</p> <p>ОПК-8.3. Способен настраивать информационные системы в соответствии с национальными стандартами, интегрировать их с отраслевыми информационными системами</p> <p>ПКС- 11.1 Разрабатывает, продвигает и реализует услуг на основе выявления специфических потребностей клиентов.</p> <p>ПКС- 11.2 Владеет информационными технологиями в сфере сервиса.</p> <p>ПКС- 11.3 Применяет геоинформационные технологии для оптимизации логистических схем взаимодействия со структурными подразделениями и партнерами</p>
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе прохождения практики	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• современные технологии при решении задач профессиональной деятельности в области сервиса;</li> <li>• особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрение на предприятии сервиса;</li> <li>• особенности правового регулирования сферы сервисной деятельности;</li> <li>• этические нормы общения специалиста в сфере сервиса с потребителями.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно- коммуникационных технологий;</li> <li>• применять на практике имеющиеся знания в процессе социального взаимодействия с потребителями услуг вне зависимости от их социального, культурного и этнического статуса.</li> <li>• принимать объективные решения на основе анализа проблемных ситуаций в конкретной практической работе туристского предприятия</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основными методами формирования, сопровождения и переработки информации на сервисных предприятиях;</li> <li>• навыками работы с компьютером, с аппаратурой в составе типовых рабочих мест;</li> <li>• навыками обслуживания потребителей с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий на основе нормативно-правовых актов .</li> </ul>
Структура и содержание практики	<p>Подготовительный этап</p> <p>Основной этап</p> <p>Заключительный (отчетно-аттестационный) этап</p>
Разработчики	<p>Картушина Ирина Геннадьевна, к.п.н., доцент., Гарифуллина И.В., к.п.н., доцент</p>

**АННОТАЦИЯ**  
рабочей программы практики  
**«Производственная сервисная практика»**  
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

профилю подготовки «Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса» квалификация выпускника бакалавр	
Вид практики	Производственная
Тип практики	<b>Производственная сервисная практика</b>
Способ проведения практики	Стационарная
Форма проведения практики	Дискретная
Цель практики	<p>Цель практики: является получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, путем непосредственного участия студента в деятельности производственной или научно-исследовательской организации закрепить теоретические знания, полученные во время аудиторных занятий по дисциплинам, учебных практик, приобрести профессиональные умения и навыки, а также создать у студентов общее представление:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса;</li> <li>• о предприятии (учреждении) сервиса;</li> <li>• Управленческих, сервисных и иных связях сервисных предприятий;</li> <li>• о характере взаимодействия с потребителями услуг;</li> <li>• о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей сервисные услуги.</li> </ul>
Компетенции, формируемые в результате освоения практики	<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p> <p>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</p> <p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке</p> <p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> <p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> <p>УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p> <p>УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</p> <p>ПКС-8 Способен оценивать риски в сервисной деятельности и управлять ими</p> <p>ПКС-9 Способен разрабатывать решения по мониторингу и управлению качеством услуг</p> <p>ПКС-13 Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг.</p> <p>ПКС-14 Способен оперативно осуществлять контроль потоков сырья и режимов работы технологических объектов и управлять ими в границах зоны обслуживания организации нефтегазовой отрасли</p>
Результаты освоения	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи Находит и критически

образовательной программы (ИДК)

анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.

УК-1.2 Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки

УК-1.3 Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки.

УК-1.4 Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности

УК-1.5 Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи

УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.

УК-2.2 Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач

УК-2.3 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.4 Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время

УК-2.5 Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта

УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде

УК-3.2 Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).

УК-3.3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

УК-3.4 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд

УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

УК-4.2 Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках

УК-4.3 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.

УК-4.4 Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:

- внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;

- уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы;
- критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

УК-4.5 Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.

УК-5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.

УК-5.2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.

УК-5.4 Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.

УК-6.1 Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.

УК-6.2 Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.

УК-6.3 Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.

УК-6.4 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата.

УК-6.5 Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков

УК-9.1 Использует основы экономических знаний в различных областях жизнедеятельности

УК-9.2 Принимает экономически обоснованные решения в области профессиональной деятельности

УК-10.1 Понимает сущность коррупционного поведения и его взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями

УК-10.2 Имеет навыки работы с законодательными и другими нормативными правовыми актами в сфере противодействия коррупции

ПКС-8.1 Оценивает безопасность деятельности сервисного предприятия.

ПКС-8.2. Оценивает безопасность и отказоустойчивость оборудования, информационных ресурсов сервисного предприятия

	<p>ПКС-8.3 Разрабатывает решения по минимизации рисков в деятельности сервисного предприятия</p> <p>ПКС- 9.1 Выявляет и регистрирует претензии, жалобы, рекламации со стороны потребителей услуг;</p> <p>ПКС-9.2 Проводит мероприятия, направленные на устранение и предупреждение претензий, жалоб, рекламаций.</p> <p>ПКС-9.3 Осуществляет контроль за выполнением принятых решений.</p> <p>ПКС 9.4 Применяет систему менеджмента качества в профессиональной деятельности.</p> <p>ПКС- 13.1 Участвует в разработке стандартов обслуживания клиентов</p> <p>ПКС- 13.2 Применяет технологии эффективного коммуникативного взаимодействия с клиентами.</p> <p>ПКС- 13.3 Развивает клиентурные отношения с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия</p> <p>ПКС-14.1. Организация и контроль оперативного мониторинга режима работы и дистанционного управления технологическим объектами</p> <p>ПКС-14.2 Руководство организацией мероприятий по локализации и контролю ликвидации аварий, инцидентов и других нештатных ситуаций в пределах зоны обслуживания организации</p> <p>ПКС-14.3. Организация и контроль формирования оперативного суточного баланса углеводородного сырья</p> <p>ПКС – 14.4.Организация контроля выполнения заявок на проведение внеплановых работ на технологических объектах</p>
<p>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе прохождения практики</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методику анализа задач, выделяя базовые составляющие</li> <li>• организацию работы с клиентами сервисного предприятия</li> <li>• методику определения эффективности деятельности структурных подразделений предприятия сервиса</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи.</li> <li>• контролировать материально-техническое обеспечение деятельности работников сервисной организации</li> <li>• управлять лояльностью потребителей сервисных организаций</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• различными вариантами решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.</li> <li>• реализацией бизнес-процессов сервисных организаций</li> <li>• реализацией сервисных процессов с учетом маркетинговой среды предприятия</li> </ul>
<p>Структура и содержание практики</p>	<p>Подготовительный этап  Основной этап  Заключительный (отчетно-аттестационный) этап</p>
<p>Разработчики</p>	<p>Великанов Н.Л., д.т.н., профессор, Шарков О.В., д.т.н., профессор, Щербань Павел Сергеевич, к.т.н., доцент</p>

**АННОТАЦИЯ**  
рабочей программы практики  
**«Производственная проектно-технологическая практика»**  
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис



профилю подготовки «Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса» квалификация выпускника бакалавр	
Вид практики	Производственная
Тип практики	Производственная проектно-технологическая практика
Способ проведения практики	Стационарная
Форма проведения практики	Дискретная
Цель практики	<p>Цель практики: является получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, путем непосредственного участия студента в деятельности производственной или научно-исследовательской организации закрепить теоретические знания, полученные во время аудиторных занятий по дисциплинам, учебных практик, приобрести профессиональные умения и навыки, а также создать у студентов общее представление:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса;</li> <li>• о предприятии (учреждении) сервиса;</li> <li>• управленческих, сервисных и иных связях сервисных предприятий;</li> <li>• о характере взаимодействия с потребителями услуг;</li> <li>• о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей сервисные услуги.</li> </ul>
Компетенции, формируемые в результате освоения практики	<p>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</p> <p>УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p> <p>ПКС-10 Способен выбирать материальные ресурсы и специальные средства для осуществления процесса сервиса</p> <p>ПКС-12 Способен проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса</p> <p>ПКС-15 Контроль технического состояния оборудования объектов приема, хранения и отгрузки нефти и нефтепродуктов</p>
Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	<p>УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение.</p> <p>УК-2.2 Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач</p> <p>УК-2.3 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>УК-2.4 Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время</p> <p>УК-2.5 Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта</p> <p>УК-8.1 Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> <p>Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.</p> <p>УК-8.2 Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного</p>

	<p>происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> <p>УК-8.3 Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.</p> <p>УК-9.1 Использует основы экономических знаний в различных областях жизнедеятельности</p> <p>УК-9.2 Принимает экономически обоснованные решения в области профессиональной деятельности</p> <p>ПКС- 10.1 Разрабатывает технологическую документацию для осуществления процесса сервиса</p> <p>ПКС-10.2 Осуществляет выбор материальных ресурсов и специальных средств для осуществления процесса сервиса.</p> <p>ПКС-10.3 Принимает решения по применению ресурсосберегающих технологий</p> <p>ПКС- 12.1 Владеет методиками экспертизы объектов сервиса</p> <p>ПКС- 12.2 Использует методы диагностики для конкретных объектов сервиса.</p> <p>ПКС-12.3 Подбирает методы устранения выявленных неисправностей объектов сервиса.</p> <p>ПКС-15.1. Организация диагностики объектов приема, хранения и отгрузки нефтепродуктов</p> <p>ПКС-15.2. Выполнение мероприятий по продлению срока службы оборудования объектов приема, хранения и отгрузки нефти и нефтепродуктов</p> <p>ПКС-15.3. Аттестация объектов приема, хранения и отгрузки нефти и нефтепродуктов</p>
<p>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе прохождения практики</p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;</li> <li>• особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрение на предприятии сервиса;</li> <li>• основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя;</li> <li>• разрабатывать процесс предоставления услуги, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;</li> <li>• осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса;</li> <li>• методами проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;</li> <li>• способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса</li> </ul>

Структура и содержание практики	Подготовительный этап Основной этап Заключительный (отчетно-аттестационный) этап
Разработчики	Великанов Н.Л., д.т.н., профессор, Шарков О.В., д.т.н., профессор, Щербань Павел Сергеевич, к.т.н., доцент

<b>АННОТАЦИЯ</b> рабочей программы практики <b>«Производственная преддипломная практика»</b> по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профилю подготовки «Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса» квалификация выпускника бакалавр	
Вид практики	Производственная
Тип практики	<b>Производственная преддипломная практика</b>
Способ проведения практики	Стационарная
Форма проведения практики	Дискретная
Цель практики	Цель практики: проводится с целью успешного выполнения выпускной квалификационной работы. При прохождении преддипломной практики студенты ведут сбор материалов, обеспечивающих качественное выполнение выпускной квалификационной работы. Преддипломная практика способствует закреплению и углублению теоретических знаний студентов, полученных при обучении, умению ставить задачи, анализировать полученные результаты и делать выводы, приобретению и развитию навыков самостоятельной научно-исследовательской работы и подготовка к написанию выпускной квалификационной работы.
Компетенции, формируемые в результате освоения практики	ПКС-2 Способен проектировать услуги сервисного предприятия ПКС-3 Способен к разработке технологии процесса сервиса с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса ПКС-4 Способен организовать процесс предоставления услуги с учетом специфики рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса и клиентоориентированных технологий
Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	ПКС-2.1 Оценивает результаты деятельности сервисного предприятия. ПКС-2.2 Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия ПКС-2.3 Владеет методами проектирования процесса предоставления услуг. ПКС-2.4 Разрабатывает бизнес-планы внедрения новых видов услуг ПКС-3.1 Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса. ПКС 3.2 Владеет методами использования типовых технологических процессов ПКС-3.3 Учитывает особенности рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса при выборе или разработке технологических процессов ПКС-3.4 Учитывает требования производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

	<p>ПКС-4.1 Владеет клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности</p> <p>ПКС- 4.2 Анализирует рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса.</p> <p>ПКС-4.3 Организует процесс предоставления услуги в рамках согласованных условий.</p>
<p>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе прохождения практики</p>	<p><b>Знать</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы обработки и синтеза результатов научно-технических и экономических исследований сферы услуг, отечественного и зарубежного опыта;</li> <li>- методы исследования потребителей, конкурентов и других субъектов маркетинговой среды в сфере услуг;</li> <li>- методы прогнозирования направлений развития сервисного предприятия с учетом результатов мониторинга потребительского спроса в сфере услуг;</li> <li>- методики использования современных информационных технологий для анализа и моделирования процессов сервиса</li> <li>- основные функции, принципы и структуру системы управления трудовым коллективом в сервисных компаниях</li> <li>- специфику управленческого процесса на предприятиях сферы услуг</li> <li>- современные систему управления качеством и конкурентоспособностью в сфере услуг</li> <li>- методы разработки вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей</li> <li>- сущность, задачи, содержание и виды экономического анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса</li> <li>- основы российского и международного права, особенности правового регулирования сервисной деятельности</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять современные методы анализа при решении профессиональных задач в сфере сервисной деятельности</li> <li>- использовать научный инструментарий для подготовки и проведения исследований рынка услуг и потребителей услуг</li> <li>- формулировать направления развития сервисного предприятия с учетом потребительского спроса</li> <li>- использовать современные информационные технологии для анализа и моделирования процессов сервиса</li> <li>- проводить оценку системы управления трудовым коллективом и оценку персонала сервисной организации</li> <li>- решать типовые задачи, используемые при принятии управленческих решений в сервисе</li> <li>- применять методы контроля качества и оценки конкурентоспособности предприятий, работающих на международном рынке услуг</li> <li>- применять методы разработки вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей;</li> <li>- учитывать конъюнктуру и потребительский спрос для обоснования возможных траекторий развития сервисного предприятия на международном рынке услуг</li> <li>- применять законодательные и нормативно-правовые акты в сервисной деятельности</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- методами и средствами теоретического и экспериментального исследования и анализа технологических процессов в сфере сервисной деятельности</li> <li>- методами исследования потребителей, конкурентов и других субъектов маркетинговой среды сервисного предприятия</li> <li>- приемами разработки направлений развития предприятия сервиса</li> <li>- навыками использования информационных технологий для анализа и моделирования процессов сервиса</li> <li>- правилами управления корпоративной культурой сервисной организации, работающей на международном рынке</li> <li>- навыками обоснования управленческих решений</li> <li>- навыками контроля качества процесса сервиса, услуг, работ, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</li> <li>- готовностью к выбору варианта процесса сервиса, соответствующего запросам потребителей - навыками использования результатов экономического анализа хозяйственной деятельности для разработки траектории развития сервисного предприятия с учетом конъюнктуры международного рынка услуг</li> <li>- навыками использования правовых норм в процессе сервисной деятельности</li> </ul>
Структура и содержание практики	<p>Подготовительный этап</p> <p>Основной этап</p> <p>Заключительный (отчетно-аттестационный) этап</p>
Разработчики	<p>Великанов Н.Л., д.т.н., профессор, Шарков О.В., д.т.н., профессор, Щербань Павел Сергеевич, к.т.н., доцент</p>