

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта

«Утверждаю»:
Директор
Инженерно-технического
института

С.И. Корягин

« 08 » « июля » 2019 г.

М.П.

АННОТАЦИИ К РАБОЧИМ ПРОГРАММАМ ПРАКТИК

43.03.01 Сервис

(цифра, наименование)

Сервис на предприятиях нефтегазового комплекса

бакалавр

заочная

г. Калининград

2019 год

Аннотация рабочей программы практики «Учебная ознакомительная практика»	
Цель прохождения практики	является моделирование профессиональной деятельности в условиях работы предприятий сферы сервиса.
Структура дисциплины	1. Организация практики 2. Подготовительный этап 3. Производственный этап 4. Заключительный этап
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-7, ПСК-11
знания, умения, владения, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • современные технологии при решении задач профессиональной деятельности в области сервиса; • особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрение на предприятии сервиса; • особенности правового регулирования сферы сервисной деятельности; • этические нормы общения специалиста в сфере сервиса с потребителями. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий; • применять на практике имеющиеся знания в процессе социального взаимодействия с потребителями услуг вне зависимости от их социального, культурного и этнического статуса. • принимать объективные решения на основе анализа проблемных ситуаций в конкретной практической работе туристского предприятия <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основными методами формирования, сопровождения и переработки информации на сервисных предприятиях; • навыками работы с компьютером, с аппаратурой в составе типовых рабочих мест; • навыками обслуживания потребителей с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий на основе нормативно-правовых актов .
Трудоёмкость (з.е. / часы)	216 ч/ 6 ЗЕ
Форма итогового контроля знаний	Дифференцированный зачет

Аннотация рабочей программы практики «Производственная сервисная практика»

Цель прохождения практики	<p>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"> • о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса; • о предприятии (учреждении) сервиса; • управленческих и иных связях сервисных предприятий; • о характере взаимодействия с потребителями услуг; • о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей сервисные услуги.
Структура дисциплины	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация практики 2. Подготовительный этап 3. Производственный этап 4. Заключительный этап
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, ПКС-8, ПКС-9, ПКС-11, ПКС-13, ПКС-14
знания, умения, владения, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • методику анализа задач, выделяя базовые составляющие • организацию работы с клиентами сервисного предприятия • методику определения эффективности деятельности структурных подразделений предприятия сервиса <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи. • контролировать материально-техническое обеспечение деятельности работников сервисной организации • управлять лояльностью потребителей сервисных организаций <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • различными вариантами решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки. • реализацией бизнес-процессов сервисных организаций • реализацией сервисных процессов с учетом маркетинговой среды предприятия
Трудоёмкость (з.е. / часы)	324 ч/ 9 ЗЕ
Форма итогового контроля знаний	Дифференцированный зачет

Аннотация рабочей программы практики «Производственная проектно-технологическая практика»

<p>Цель прохождения практики</p>	<p>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"> • о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса; • о предприятии (учреждении) сервиса; • Управленческих, сервисных и иных связях сервисных предприятий; • о характере взаимодействия с потребителями услуг; • о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей сервисные услуги.
<p>Структура дисциплины</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация практики 2. Подготовительный этап 3. Производственный этап 4. Заключительный этап
<p>Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины</p>	<p>УК-2, УК-8, ПКС-10, ПКС-12, ПКС-15</p>
<p>знания, умения, владения, получаемые в процессе изучения дисциплины</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; • особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрение на предприятии сервиса; • основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителя; • разрабатывать процесс предоставления услуги, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий; • осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса; • методами проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса; • 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.

Трудоёмкость (з.е. / часы)	324 ч/ 9 ЗЕ
Форма итогового контроля знаний	Дифференцированный зачет

Аннотация рабочей программы практики «Производственная преддипломная практика»	
Цель прохождения практики	проводится с целью успешного выполнения выпускной квалификационной работы. При прохождении преддипломной практики студенты ведут сбор материалов, обеспечивающих качественное выполнение выпускной квалификационной работы. 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.
Структура дисциплины	1. Организация практики 2. Подготовительный этап 3. Производственный этап 4. Заключительный этап
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	ПКС-2, ПКС-3, ПКС-4
знания, умения, владения, получаемые в процессе изучения дисциплины	Знать - методы обработки и синтеза результатов научно-технических и экономических исследований сферы услуг, отечественного и зарубежного опыта; - методы исследования потребителей, конкурентов и других субъектов маркетинговой среды в сфере услуг; - методы прогнозирования направлений развития сервисного предприятия с учетом результатов мониторинга потребительского спроса в сфере услуг; - методики использования современных информационных технологий для анализа и моделирования процессов сервиса - основные функции, принципы и структуру системы управления трудовым коллективом в сервисных компаниях - специфику управленческого процесса на предприятиях сферы услуг - современные систему управления качеством и конкурентоспособностью в сфере услуг - методы разработки вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей - сущность, задачи, содержание и виды экономического анализа производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса - основы российского и международного права, особенности правового регулирования сервисной деятельности Уметь:

	<ul style="list-style-type: none"> - применять современные методы анализа при решении профессиональных задач в сфере сервисной деятельности - использовать научный инструментарий для подготовки и проведения исследований рынка услуг и потребителей услуг - формулировать направления развития сервисного предприятия с учетом потребительского спроса - использовать современные информационные технологии для анализа и моделирования процессов сервиса - проводить оценку системы управления трудовым коллективом и оценку персонала сервисной организации - решать типовые задачи, используемые при принятии управленческих решений в сервисе - применять методы контроля качества и оценки конкурентоспособности предприятий, работающих на международном рынке услуг - применять методы разработки вариантов процессов сервиса, соответствующих запросам потребителей; - учитывать конъюнктуру и потребительский спрос для обоснования возможных траекторий развития сервисного предприятия на международном рынке услуг - применять законодательные и нормативно-правовые акты в сервисной деятельности <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами и средствами теоретического и экспериментального исследования и анализа технологических процессов в сфере сервисной деятельности - методами исследования потребителей, конкурентов и других субъектов маркетинговой среды сервисного предприятия - приемами разработки направлений развития предприятия сервиса - навыками использования информационных технологий для анализа и моделирования процессов сервиса - правилами управления корпоративной культурой сервисной организации, работающей на международном рынке - навыками обоснования управленческих решений - навыками контроля качества процесса сервиса, услуг, работ, параметров технологических процессов, используемых ресурсов - 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 - навыками использования правовых норм в процессе сервисной деятельности
Трудоёмкость (з.е. / часы)	216 ч/ 6 ЗЕ
Форма итогового контроля знаний	Дифференцированный зачет