

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

«Утверждаю»:

Директор
Инженерно-технического
института

С.И. Корягин

«25» «*июль*» 2020 г.

М.П.

АННОТАЦИИ К РАБОЧИМ ПРОГРАММАМ ПРАКТИК

43.03.01 Сервис

(шифр, наименование)

Сервис многоквартирного дома

бакалавр

очная

г. Калининград

2020 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-15
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-14</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	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять современные методы анализа при решении профессиональных задач в сфере сервисной деятельности

	<ul style="list-style-type: none"> - 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