

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

«Утверждаю»:  
Директор  
Инженерно-технического  
института

  
С.И. Корягин  
(подпись)  
« 05 » « апрель » 2021 г.  
М.П.  


АННОТАЦИИ К РАБОЧИМ ПРОГРАММАМ ПРАКТИК

43.03.01 Сервис

\_\_\_\_\_  
(шифр, наименование)

Сервис транспортных средств

\_\_\_\_\_  
бакалавр

\_\_\_\_\_  
очная

г. Калининград

2021 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	УК-9, УК-10, ОПК-8, 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><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>
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"> <li>• о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса;</li> <li>• о предприятии (учреждении) сервиса;</li> <li>• управленческих 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>
Структура дисциплины	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация практики</li> <li>2. Подготовительный этап</li> <li>3. Производственный этап</li> <li>4. Заключительный этап</li> </ol>
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	УК-1, УК-2, УК-3, УК-9, УК-10,, 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"> <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>Уметь:</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>Владеть:</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>
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"> <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>
<p>Структура дисциплины</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация практики</li> <li>2. Подготовительный этап</li> <li>3. Производственный этап</li> <li>4. Заключительный этап</li> </ol>
<p>Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины</p>	<p>УК-2, УК-8, УК-9, УК-10, ПКС-10, ПКС-12, ПКС-14</p>
<p>знания, умения, владения, получаемые в процессе изучения дисциплины</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>

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	<b>Знать</b> - 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 <b>Уметь:</b>

	<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 - навыками использования правовых норм в процессе сервисной деятельности</li> </ul>
Трудоёмкость (з.е. / часы)	216 ч/ 6 ЗЕ
Форма итогового контроля знаний	Дифференцированный зачет