

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 12.07.2022 10:53:02

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

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

«Самарский государственный экономический университет»

Институт экономики предприятий
Кафедра экономики предприятий АПК и экологии

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Университета
(протокол №9 от «31» мая 2022 г.)

АНОТАЦИЯ

ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

(Производственная практика: сервисная практика)

вид практики: производственная

тип практики: сервисная

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 2022 г.

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: сервисная

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-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- промежуточный	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 выбрать 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- промежуточный	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
Общепрофессиональные компетенции			
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью Этап формирования компетенции - промежуточный	ОПК -2.1 Знать цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	ОПК -2.2 Уметь использовать основные методы и приемы планирования, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) пред-	ОПК -2.3 Владеть методами контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса

		приятий сферы сервиса	
ОПК – 3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности Этап формирования компетенции - промежуточный	ОПК -3.1 Знать	ОПК -3.2 Уметь	ОПК -3.3 Владеть
	подходы к оценке качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами	навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса Этап формирования компетенции - промежуточный	ОПК - 6.1 Знать	ОПК - 6.2 Уметь	ОПК - 6.3 Владеть
	нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области	применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	навыками поиска информации в основных правовых системах, применения нормативно-правовых актов в 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 Этап формирования компетенции - промежуточный	ОПК - 7.1 Знать	ОПК - 7.2 Уметь	ОПК - 7.3 Владеть
	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 требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности, владеть информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности
Профессиональные компетенции			
ПК-3 Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя Этап формирования компетенции - промежуточный	ПК-3.1: Знать:	ПК-3.2: Уметь:	ПК-3.3: Владеть (иметь навыки):
	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,	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	навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей

	ными и национальными группами потребителей		
ПК-4 Готовность к осуществлению контроля качества сервис – процессов, используемых ресурсов, параметров технологических процессов Этап формирования компетенции - промежуточный	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.

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
7	4	6	216/4	Зачет с оценкой