

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Факультет инженерных и строительных технологий

СОГЛАСОВАНО


УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета ФИ и СТ

Проректор по учебной работе и
международной деятельности



Н.И. Кужанова
«21» июня 2016 г.



М.Ю. Махотаева
«28» июня 2016 г.

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Б2.П.1

Рекомендуется для направления подготовки

43.03.01 «Сервис»

профиль: «Сервис транспортных средств»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация выпускника: бакалавр

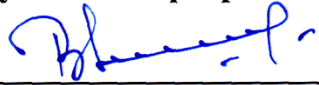
Форма обучения: очная, заочная

Псков

2016

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании кафедры «Механика и автотранспортный сервис», протокол № 8 от 14.06 2016 г.

Заведующий кафедрой механики и автотранспортного сервиса


_____ В.В. Шевельков

«14» 06 2016 г.

На 20 17 / 20 18 учебный год:
рабочая программа дисциплины обновлена в соответствии с решением
кафедры механики и автотранспортного сервиса,
протокол № 1 от 15 сентября 20 17 г.

Зав. кафедрой механики и
автотранспортного сервиса _____ С.И. Тихонов
(подпись)
15 сентября 20 17 г.

На 20 17 / 20 18 учебный год:
рабочая программа дисциплины обновлена в соответствии с решением
кафедры механики и автотранспортного сервиса,
протокол № 3 от 14 декабря 20 17 г.

Зав. кафедрой механики и
автотранспортного сервиса _____ С.И. Тихонов
(подпись)
14 декабря 20 17 г.

На 20 ___ / 20 ___ учебный год:
рабочая программа дисциплины обновлена в соответствии с решением
кафедры механики и автотранспортного сервиса,
протокол № _____ от _____ 20 ___ г.

Зав. кафедрой механики и
автотранспортного сервиса _____ С.И. Тихонов
(подпись)
_____ 20 ___ г.

На 20 ___ / 20 ___ учебный год:
рабочая программа дисциплины обновлена в соответствии с решением
кафедры механики и автотранспортного сервиса,
протокол № _____ от _____ 20 ___ г.

Зав. кафедрой механики и
автотранспортного сервиса _____ С.И. Тихонов
(подпись)
_____ 20 ___ г.

Составлено
дир. М. Ю. Махотаевой
27.10.2017

Проректору по учебной работе и
международной деятельности ПсковГУ
М. Ю. Махотаевой
начальника методического отдела
Мурниной Е.В.

Служебная записка

В связи с вступлением в силу новых нормативных актов Минобрнауки РФ возникла необходимость перехода на использование программы «ПЛАНЫ ВО» взамен программы «ПЛАНЫ ВПО». В новом формате планов видоизменились индексы (шифры) дисциплин и практик.

Формат ВПО (зелёная звезда)	Формат ВО (синяя звезда)
Б.Б.1- Б.Б.9	Б.Б.01- Б.Б.09
Б.В.ОД.1- Б.В.ОД.9	Б.В.01- Б.В.09
Б1.В.ДВ.1.1- Б1.В.ДВ.9.1	Б1.В.ДВ.01.01- Б1.В.ДВ.09.01
Прикладная физическая культура (без индекса)	Прикладная физическая культура Б1.В.
Учебная практика Б2.У.1	Учебная практика Б2.В.01 (У)
Б2.П.1	Производственная практика Б2.В.02 (П)
Б3	Государственная итоговая аттестация Б3.Б.01

С целью отразить эти изменения предлагается прикладывать к комплекту РПД для ОПОП лист соответствия индексов дисциплин.

Начальник методического отдела

Е.В.Мурнина

27.10.2017

Производственная практика осуществляется для студентов направления подготовки 43.03.01 "Сервис", профиль: «Сервис транспортных средств», в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденного приказом Минобрнауки России от 20.10.2015 г. № 1169, зарегистрированного в Минюсте России 12.11.2015 г. № 397021.3.

Производственная практика направлена на закрепление практических знаний и умений, совершенствование навыков и приемов работы, приобретение опыта профессиональной деятельности, профессиональных умений работы в сфере автосервиса и готовности к профессиональной деятельности.

1. Цели производственной практики

Практика призвана обеспечить функцию связующего звена между теоретическими знаниями, полученными при усвоении университетской образовательной программы, и практической деятельностью по внедрению этих знаний в реальный производственный процесс.

Цели производственной практики:

- закрепление и углубление знаний, полученных студентами при теоретическом обучении;

- подготовка их к изучению последующих специальных дисциплин и прохождению преддипломной практики;

- знакомство с особенностями избранной специальности; с предприятием сервиса в целом и его структурными подразделениями; с основами технологических и сервисных процессов;

- привитие навыков бережного отношения к окружающей среде;

- привитие методов безопасного производства работ; экономии энергии и других ресурсов.

Результаты производственной практики должны способствовать изучению последующих дисциплин учебного плана, их более полному осмыслению, а также выполнению курсовых проектов и работ.

2. Задачи производственной практики

Задачами производственной практики по направлению 43.03.01. «Сервис», профиль «Сервис транспортных средств» являются получение первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Задачи производственной практики:

- закрепление и расширение теоретических и практических знаний студентов по специальным дисциплинам;

- изучение общей структуры и организации производства автосервисных предприятий, снабжения запасными деталями, технического обслуживания и текущего ремонта автотранспортных средств;

- анализ технологических процессов, передовых методов и технологических приемов выполнения работ по ТО и ТР;

- анализ работы службы приемки;
- анализ вопросов планирования на автосервисных предприятиях, структуры управления, системы оплаты труда, калькуляции себестоимости;
- ознакомление с общими строительными решениями и вопросами планирования производственных цехов в соответствии с требованиями БЖД, возможностями их реконструкции;
- сбор материала для выполнения дипломного проекта.

3. Место производственной практики в структуре ОПОП

Производственная практика проводится в конце весеннего семестра второго и третьего курса в течение двух полных недель в соответствии с учебным планом подготовки бакалавров.

Предшествуют производственной практике следующие дисциплины базовой части: «Математика», «Русский язык и культура речи», «Историко-культурное наследие Псковского края», «История», «Безопасность жизнедеятельности», «Иностранный язык», «Экономика предприятий сервиса», «Правоведение», «Метрология, стандартизация и сертификация»

дисциплины вариативной части Блока 1: «Этика делового общения», «Концепции современного естествознания», «Механика», «Материаловедение», «Типаж подвижного состава и устройство автомобиля», «Процессы и оборудование производства машин»

дисциплины по выбору: «Инженерная графика», «Статистические методы управления качеством продукции», «История науки и техники», «Основы предпринимательства в России», «Основы конструирования и проектирования деталей машин», «Рабочие процессы, конструкция и основы расчета энергетических установок и оборудования», «Управление . Практика базируется на этих дисциплинах.

Для успешного прохождения практики студент должен:

- знать геометрические параметры объемных фигур;
- знать основы безопасной жизнедеятельности;
- знать основы функционирования механизмов и машин;
- уметь по полученным данным выполнять расчеты;
- уметь работать с технической документацией;
- уметь общаться с коллегами и представителями предприятий;
- владеть знаниями по истории науки и техники, предпринимательства;
- владеть элементами инженерной графики, проектирования деталей машин.

Прохождение производственной практики должно быть использовано в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

После прохождения производственной практики на втором курсе:

1	Б1.Б.11	Социология
2	Б1.Б.18	Основы предпринимательской деятельности
3	Б1.Б.19	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
4	Б1.Б.20	Безопасность жизнедеятельности в профессиональной сфере
5	Б1.Б.21	Сервисология
6	Б1.Б.22	Сервисная деятельность
7	Б1.Б.23	Оценка деятельности предприятий сферы сервиса
8	Б1.В.ОД.8	Управление системами и процессами
9	Б1.В.ОД.9	Информационные технологии в сервисе, в том числе Основы библиографии
10	Б1.В.ОД.10	Система, технология и организация сервиса транспортных средств
11	Б1.В.ОД.11	Эксплуатационные материалы и экономия топливно-энергетических ресурсов
12		Прикладная физическая культура (элективная дисциплина)
13	Б1.В.ДВ.8.1	Основы теории трения и износа машин
14	Б1.В.ДВ.8.2	Системы автоматизированного проектирования в сервисе
15	Б1.В.ДВ.9.1	Региональная стратегия развития сервиса
16	Б1.В.ДВ.9.2	Основы функционирования предприятий сервиса

После прохождения производственной практики на третьем курсе

1	Б1.Б.24	Управление сервисной деятельностью
2	Б1.Б.25	Обеспечение конкурентоспособности предприятий сферы сервиса
3	Б1.Б.26	Организация делового общения в сервисной деятельности
4	Б1.В.ОД.12	Типаж и эксплуатация гаражного оборудования
5	Б1.В.ОД.13	Производственно-техническая инфраструктура предприятий автомобильного сервиса
6	Б1.В.ОД.14	Гидравлические и пневматические системы автомобилей и гаражного оборудования
7	Б1.В.ОД.15	Технологические процессы в сервисе
8	Б1.В.ОД.16	Ремонт и восстановление деталей машин
9	Б1.В.ОД.17	Экспертиза и диагностика объектов и систем

		сервиса
10	Б1.В.ОД.18	Экономика предприятий сервиса
11	Б1.В.ДВ.10.1	Лицензирование и сертификация на автомобильном транспорте
12	Б1.В.ДВ.10.2	Технология и организация фирменного обслуживания и материально-техническое обеспечение в автосервисе
13	ФТД.1	Особенности организации автосервиса в регионе

4. Типы (формы) и способы проведения производственной практики

Организация производственной практик на всех этапах должна быть направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки выпускника согласно ФГОС ВО.

Тип производственной практики - получение первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Тип (форма) практики определяется видами профессиональной деятельности, которые изучаются студентом:

а) сервисной;

- анализ заказа на услуги, проведение экспертизы и (или) диагностики;

- исследование возможностей и методов оказания услуги;

- разработка проекта и технологии оказания услуги;

- установление и обеспечение необходимого качества услуги;

- согласование, оформление и доведение услуги до потребителя;

б) производственно-технологической:

- организация приема заказа на оказание услуги;

- разработка комплексных вариантов проекта оказания услуги;

- разработка проекта оказания услуги;

- нахождение компромиссных решений в условиях многокритериальности процесса оказания услуги;

- разработка технического задания, технического предложения, технического описания;

- организация технологического процесса для исполнения услуги;

- выбор специального оборудования и технических средств для оказания услуги;

- использование информационных технологий для решения задач технологического процесса оказания услуги;

- разработка процесса оказания услуги;

- оптимальное использование материальных и энергетических ресурсов, исходя из требуемого уровня качества оказываемой услуги;

- организация и эффективное осуществление входного и выходного контроля качества процесса , оказания услуги, параметров технологических процессов, используемых материальных объектов и систем сервиса;

- организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных видов услуг;

в) организационно - управленческой:

- организация сервисной деятельности предприятий; принятие управленческих решений по оказанию услуги; оптимизация выбора состава технологического оборудования и технических средств, необходимых для оказания услуг требуемого ассортимента и обеспечения их качества;

- организация контактной зоны для общения с потребителем услуги, подбор сотрудников, обладающих психологической устойчивостью для работы с потребителем услуги;

- планирование сервисной деятельности предприятий, прогнозирование развития предприятия при изменении ассортимента услуг; прогнозирование изменений на рынке услуг;

- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

г) научно-исследовательской:

- системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;

- моделирование технологических процессов оказания услуги;

- разработка стратегии и алгоритмов обслуживания;

- исследование психологических особенностей потребителя услуги с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;

- исследование и разработка методов управления качеством, стандартизации и сертификаций изделий и услуг.

Способ проведения производственной практики – стационарная.

5. Место и время проведения производственной практики

Практика проводится на втором курсе и третьем курсе, сразу по окончании весенней экзаменационной сессии в течение двух полных недель. Практика может проводиться в учебных подразделениях вуза или на любом профильном производстве по согласованию с выпускающей кафедрой при заключении договора. В случае необходимости практика может быть распределена в течение всего семестра

Договора на организацию практик, см. приложение 1.

6. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

6.1. Процесс прохождения практики направлен на формирование в соответствии с требованиями ФГОС ВО следующих компетенций:

ОПК-1	способность 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
ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-2	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-3	готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-4	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК-5	готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса
ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПК-7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
ПК-8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

6.2. Планируемые результаты обучения при прохождении производственной практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП в соответствии с требованиями ФГОС ВО:

<p align="center">Планируемые результаты обучения при прохождении практики. В результате прохождения практики студент должен:</p>	<p align="center">Планируемые результаты освоения ОПОП (цифры компетенций, закрепленных учебным планом за практикой)</p>
Знать:	
-функции, задачи, особенности и социальную значимость своей будущей профессии	ПК-4, ПК-8
- особенности социальной политики государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни	ПК-2, ПК-4, ПК-8
- основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	ОПК-2, ПК-4, ПК-8, ПК-9
- смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	ОПК-2, ПК-7, ПК-10, ПК-12
- основные формы и средства обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства	ОПК-1
-виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания	ПК-1, ПК-6, ПК-10
- основы рыночной экономики в сервисной деятельности	ОПК-3, ПК-2
- содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	ОПК-2, ПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-11
- методы и способы получения, хранения и переработки информации, структуру локальных и глобальных компьютерных систем как источников получения научно-технической информации	ОПК-1, ПК-3
- особенности отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	ПК-3

Уметь:	
- применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения	ПК-2, ПК-4, ПК-7, ПК-8
- демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения	ОПК-2, ПК-1, ПК-8, ПК-9, ПК-11
- работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы	ПК-1, ПК-9, ПК-11
- правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	ОПК-2, ПК-6, ПК-7, ПК-10, ПК-11
- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	ОПК-3, ПК-6, ПК-7
- применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности	ОПК-1, ПК-3, ПК-12
- вычлнить значимую научно-техническую информацию об особенностях отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	ОПК-1, ПК-3
Владеть:	
- основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	ПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-11
- навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	ПК-1, ПК-7, ПК-8
- навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства	ОПК-1, ПК-3, ПК-5, ПК-10, ПК-12
- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в	ОПК-2, ПК-1, ПК-7, ПК-9, ПК-11

контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	
- навыками анализа и обработки научно-технической информации, учёта особенностей отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	ОПК-1, ПК-3, ПК-5
- методами грамотного оформления отчета по результатам проведенных работ	ОПК-1, ПК-3, ПК-5

7. Структура и содержание производственной практики

Общий объём производственной практики составляет 6 зачетных единиц, 216 часов (2*108 часов).

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы студентов на практике (часов)			Формы текущего контроля
		Всего часов, в т.ч.	Контактная работа	Самостоятельная работа	
1	1 Организационный этап: <i>1.1. Инструктаж по технике безопасности;</i> <i>1.2. Знакомство с рабочим местом;</i> <i>1.3. Составление подробного графика выполнения предусмотренного плана практики</i>	6	2,5	3,5	Зачет
2	2 Основной этап: <i>2.1. Ознакомительные лекции</i> <i>2.2. Проведение работ, предусмотренных графиком производственной практики: мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала</i> <i>2.3. Проведение экспериментов</i> <i>2.4. Анализ полученной информации</i>	77	34	43	Реферат

3	3 Заключительный этап: 3.1. <i>Обработка полученной информации;</i> 3.2. <i>Оформление отчета по практике</i>	25	14	11	Отчет
Практика 2 курс (час\з.е.)		108\3	50,5	57,5	
Практика 3 курс (час\з.е.)		108\3	50,5	57,5	
Всего (час\з.е.)		216/6	101	115	

8. Формы отчетности по практике

Студенты представляют отчет о практике и его защищают.

9. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

По окончании практики студенты сдают руководителю практики от кафедры дифференцированный зачет с оценкой. Зачет проводится в виде собеседования по всему материалу, предусмотренному плану практики.

10. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации обучающихся

10.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания

Компетенция	Результаты обучения (Показатели сформированности компетенций)	Шкала оценивания, критерии оценивания компетенции				Оценочные средства / процедуры оценивания
		Не освоена (неудовлетворительно)	Освоена частично (удовлетворительно)	Освоена в основном (хорошо)	Освоена (отлично)	
1	2	3	4	5	6	7
ОПК-1 - способность 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	Знать: основы электронного документооборота; технологии и нормативные основы работы с электронными документами.	Наличие грубых существенных ошибок в ответах на вопросы теоретического характера	Знает отдельные определения теории документационного обеспечения и электронного документооборота	Знает основные понятия, принципы и процедуры документационного обеспечения, основные виды и правила составления документов	Знает в полном объеме теоретические аспекты документационного обеспечения, технологии и нормативные основы работы с документами	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать базовые социокультурные технологические системы	Слабо, фрагментарно знает базовые социокультурн	Удовлетворительно знает базовые социокультур	Хорошо знает базовые социокульт	Демонстрирует свободное и уверенное	Устный опрос, тестирование, дифференцированный

источники информации по объекту сервиса		ые технологическ не системы	ные технологичес кие системы	урные технологич еские системы	знание базовых социокульту рных технологичес ких систем	зачет
	Знать теоретические основы информатики и информационных технологий.	Допускает грубые теоретические ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок Знает достаточно в базовом	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать основные принципы построения и анализа изображений, основы композиции, пропорции и перспективы; методы работы с растровой и векторной графикой, обработки и коррекции изображений.	Имеет слабые, фрагментарные знания основ компьютерного дизайна, проектирования	Имеет общее представление об основах компьютерного дизайна, проектирования	Хорошо знает основы компьютерного дизайна, проектирования	Демонстрирует свободное знание основ компьютерного дизайна, проектирования	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Уметь вести и актуализировать базу форм электронных документов; организовывать коллективную работу с документами; моделировать потоки информации, документооборот, осуществлять их оценивание с целью их дальнейшего совершенствования.	Демонстрирует частичные умения по работе с документами, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения по работе с документами без грубых ошибок	Умеет применять знания о документационном обеспечении в базовом (стандартном) объеме	Демонстрирует высокий уровень умений по документационному обеспечению и электронному документообороту	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Уметь применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности.	Демонстрирует частичные умения применения информационных технологий в сервисной деятельности, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения применения информационных технологий в сервисной деятельности без грубых ошибок	Умеет применять знания об информационных технологиях в сервисной деятельности в базовом (стандартном) объеме	Демонстрирует высокий уровень умений применения информационных технологий в сервисной деятельности	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Владеть навыками работы с техническими средствами, обеспечивающими реализацию в	Демонстрирует низкий уровень владения навыками работы с	Демонстрирует удовлетворительный уровень владения	Демонстрирует хороший уровень владения навыками	Демонстрирует высокий уровень владения навыками работы с	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет

	социокультурной деятельности информационно-коммуникационных технологий.	техническими средствами	навыками работы с техническими средствами	работы с техническими средствами	техническими средствами	
ОПК-2 - готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать о роли и месте психодиагностических методик в системе психодиагностических обследований, об основах проектирования, адаптации и применения психодиагностических методик, психологическую сущность деятельности.	Наличие грубых существенных ошибок в ответах на вопросы теоретического характера	Знает отдельные определения психодиагностики и психодиагностических методик	Знает основные понятия, принципы и процедуры психодиагностики	Знает в полном объеме теоретические аспекты психодиагностики и ее применения в сервисной деятельности	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания учетом природных и социальных факторов.	Допускает существенные ошибки при раскрытии содержания потребностей человека	Демонстрирует частичное знание содержания потребностей человека	Демонстрирует знание содержания потребностей человека	Владеет полной системой знаний о содержании потребностей человека	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать приемы и методы профилактики профессиональных стрессов работников, урегулирования организационных, коммуникационных конфликтов и оценки функциональных последствий конструктивных и деструктивных	Допускает грубые теоретические ошибки	Демонстрирует частичные знания основ конфликтологии без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний по теории конфликта и конфликтологии	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать модели, методы, каналы рекламной коммуникации, средства рекламы, их влияние на формирование клиентского поведения.	Имеет слабые, фрагментарные знания основ рекламы в сервисе	Имеет общее представление об основах рекламы в сервисе	Хорошо знает основы рекламы в сервисе	Демонстрирует свободное знание основ рекламы в сервисе	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Уметь разрабатывать рекламную кампанию (концепция,	Фрагментарное использование умения применять рекламные	В целом успешное, но не систематическое	В целом успешное, но содержащее	Сформированное умение применять рекламные	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет

модель, технология).	технологии в сервисной деятельности	использование умения применять рекламные технологии в сервисной деятельности	отдельные пробелы использование умения применять рекламные технологии	технологии в сервисной деятельности	
Уметь прогнозировать потенциально возможные кризисные ситуации, предотвращать их развитие, формировать общественное мнение, создавать желаемый имидж организации, личности, территории.	Испытывает сложности с реализацией процесса формирования имиджа	Принимает решение по отдельным вопросам реализации процесса формирования имиджа	Принимает частичные решения по реализации процесса формирования имиджа	Принимает правильные решения по реализации процесса формирования имиджа	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
Уметь оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей.	Демонстрирует умение оценки социальной значимости потребителей	Демонстрирует удовлетворительное умение оценки социальной значимости потребителей	Демонстрирует достаточно устойчивое умение оценки социальной значимости потребителей	Демонстрирует устойчивое умение оценки социальной значимости потребителей	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
Владеть навыками проведения консультирования потребителей и согласование вида, формы и объема процесса сервиса, приемами кооперации с коллегами при работе в коллективе.	Частично владеет навыками психологической работы с потребителями в сервисной деятельности	В целом успешное, но не систематическое владение навыками психологической работы с потребителями в сервисной деятельности	В целом успешное, владение навыками психологической работы с потребителями в сервисной деятельности	Полностью владеет навыками психологической работы с потребителями в сервисной деятельности	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
Владеть навыками профессионального, психологически правильного поведения в конфликте.	Фрагментарное применение навыков поведения в конфликтной ситуации	В целом успешное, но не систематическое применение навыков поведения в конфликтной ситуации	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применения навыков поведения в конфликтной ситуации	Успешное и систематическое применение навыков поведения в конфликтной ситуации	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
Владеть навыками написания рекламного текста,	Демонстрирует низкий уровень владения навыками	Демонстрирует удовлетворительный уровень	Демонстрирует хороший уровень владения	Демонстрирует высокий уровень владения	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет

	создания видеоролика, мультимедийной презентации, навыками рекламной деятельности в социальных сетях.	осуществления рекламной деятельности	владения навыками осуществления рекламной деятельности	навыками осуществления рекламной деятельности	навыками осуществления рекламной деятельности	
	Владеть навыками аргументированного изложения собственной точки зрения, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, практического анализа логики различного рода рассуждений.	Фрагментарное владение навыками аргументации в процессе коммуникации	В целом успешное, но не систематическое владение навыками аргументации в процессе коммуникации	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение навыками аргументации в процессе коммуникации	Успешное и систематическое владение навыками аргументации в процессе коммуникации	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
ОПК-3- готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знать структуру сервисной деятельности и основные протекающие в ней процессы.	Наличие грубых существенных ошибок в ответах на вопросы теоретического характера	Знает отдельные определения сервисной деятельности	Знает основные понятия, принципы и процедуры сервисной деятельности	Знает в полном объеме теоретические аспекты сервисной деятельности	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать основы теории организации обслуживания; классификации услуг и их характеристику; место сервиса в жизнедеятельности человека.	Допускает существенные ошибки при раскрытии содержания теории организации обслуживания	Демонстрирует частичное знание содержания теории организации обслуживания	Демонстрирует знание содержания теории организации обслуживания, основных видов услуг	Владеет полной системой знаний о содержании теории организации обслуживания, сервисных услугах	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать методы исследования внешней и внутренней среды организации сервиса, а также основные элементы инфраструктуры предпринимательской деятельности в сервисе.	Имеет слабые, фрагментарные знания методов исследования внешней и внутренней среды организации сервиса	Имеет общее представление о методах исследования внешней и внутренней среды организации сервиса	Хорошо знает методы исследования внешней и внутренней среды, основные элементы инфраструктуры предпринимательской деятельности в сервисе	Демонстрирует свободное знание методов исследования внешней и внутренней среды, основные элементы инфраструктуры предпринимательской деятельности в сервисе	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Уметь разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план	Демонстрирует частичные умения по разработке плана предприятий	Демонстрирует частичные умения по разработке плана	Умеет применять полученные знания в процессе разработки	Демонстрирует высокий уровень умений по разработке	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет

	оказания услуг.	сервиса	предприятий сервиса	плана предприятий сервиса и оказания услуг	плана предприятий сервиса и оказания услуг	
	Уметь организовать сервис транспортных средств	Испытывает сложности с умением организовать сервис транспортных средств	Принимает решение по отдельным вопросам и задачам организации сервис транспортных средств	Принимает частичные решения по вопросам и задачам организации и сервис транспортных средств	Принимает правильные решения по вопросам и задачам организации сервис транспортных средств	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Владеть навыками экономического обоснования целесообразности и осуществления предпринимательской деятельности в сервисе.	Частично владеет навыками экономического обоснования целесообразности осуществления предпринимательской деятельности в сервисе	В целом успешное, но не систематическое владение навыками экономического обоснования целесообразности осуществления предпринимательской деятельности в сервисе	В целом успешное, владеет навыками экономического обоснования целесообразности осуществления предпринимательской деятельности в сервисе	Полностью владеет навыками экономического обоснования целесообразности осуществления предпринимательской деятельности в сервисе	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть технологией подготовки и разработки управленческих решений в деятельности предприятий автосервиса на основе анализа требований потребителя.	Частично владеет технологией подготовки и разработки управленческих решений в деятельности предприятий	В целом успешное, но не систематическое владение технологией подготовки и разработки управленческих решений в деятельности предприятий	В целом успешное, но содержащие пробелы во владении технологией подготовки и разработки управленческих решений в деятельности предприятий	Полностью владеет технологией подготовки и разработки управленческих решений в деятельности предприятий	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
ПК-1- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знать возможные пути разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; основные требования этики служебных отношений и служебного этикета.	Наличие грубых существенных ошибок в ответах на вопросы теоретического характера	Знает отдельные определения профессиональной этики и этикета	Знает основные понятия, принципы и процедуры профессиональной этики и этикета	Знает в полном объеме теоретические аспекты профессиональной этики и этикета	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Знать этапы подготовки к публичному	Слабо, фрагментарно знает базовые	Удовлетворительно знает	Хорошо знает базовые	Демонстрирует свободное и	Контрольная работа, индивидуаль

	выступлению, композицию публичного выступления, правила и приемы доказательства и аргументации в споре.	принципы публичного выступления	базовые понятия и принципы публичного выступления	понятия и принципы публичного выступления	уверенное знание принципов публичного выступления	ное задание, дифференцированный зачет
	Уметь оценивать факты и явления профессиональной деятельности не только с правовой, но и с нравственной точки зрения.	Демонстрирует частичные умения по анализу этической составляющей сервисной деятельности	Демонстрирует частичные умения по анализу этической составляющей сервисной деятельности	Умеет применять полученные знания в процессе анализа этической составляющей сервисной деятельности	Демонстрирует высокий уровень умения по анализу этической составляющей сервисной деятельности	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе.	Частично владеет приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе	В целом успешное, но не систематическое владение приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владения приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе	Полностью владеет приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть основными методами и приемами практической и исследовательской работы в области устной и письменной коммуникаций, владеть искусством и культурой слова.	Демонстрирует низкий уровень владения методами и приемами работы в области устной и письменной коммуникаций	Демонстрирует удовлетворительный уровень владения методами и приемами работы в области устной и письменной коммуникаций	Демонстрирует хороший уровень владения методами и приемами работы в области устной и письменной коммуникаций	Демонстрирует высокий уровень владения методами и приемами работы в области устной и письменной коммуникаций	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
ПК-2- готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знать методологические основы организации прогнозирования и планирования в сервисе.	Слабо, фрагментарно знает методологические основы организации прогнозирования и планирования в сервисе.	Удовлетворительно знает методологические основы организации прогнозирования и планирования в сервисе.	Хорошо знает методологические основы организации прогнозирования и планирования в сервисе.	Демонстрирует свободное и уверенное знание методологических основ организации прогнозирования и планирования в сервисе.	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать причины изменений природной среды под влиянием деятельности человека и ее	Имеет слабые, фрагментарные знания о влиянии природной среды на производствен	Имеет общее представление о влиянии природной среды на производствен	Хорошо знает закономерности влияния природной среды на	Демонстрирует свободное знание принципов влияния природной среды на	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет

	влияние на производственно-хозяйственную деятельность.	но-хозяйственную деятельность.	хозяйственную деятельность.	производственно-хозяйственную деятельность.	производственно-хозяйственную деятельность.	
	Знать основы осуществления контроля предпринимательской деятельности, политики государства в области предпринимательской деятельности в сфере сервиса.	Наличие грубых существенных ошибок в ответах.	Знает отдельные определения.	Знает основные принципы предпринимательской деятельности.	Знает полностью правильно.	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Уметь планировать издержки предприятия и финансовые результаты деятельности предприятия.	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки.	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок.	Умеет применять знания в базовом объеме.	Демонстрирует высокий уровень умений планирования финансовых результатов деятельности	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Уметь определять динамику потребительского спроса, анализировать внешние и внутренние условия эффективности предпринимательской деятельности.	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания в стандартном объеме	Демонстрирует высокий уровень умений анализировать внешние и внутренние условия эффективности предпринимательской деятельности	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Владеть современными образовательными и технологиями при исследовании теоретических и практических вопросов.	Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует отдельные образовательными технологиями	Владеет базовыми образовательными технологиями	Демонстрирует комплексом образовательных технологий	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Владеть навыками управления финансовой деятельностью предприятий социокультурной сферы на основе проведения анализа, расчета экономических показателей	Фрагментарное применение навыков управления финансовой деятельностью предприятий социокультурной сферы.	Не систематическое применение навыков управления финансовой деятельностью предприятий социокультурной сферы.	В целом успешное, применение навыков управления финансовой деятельностью предприятий социокультурной сферы.	Успешное и систематическое применение навыков управления финансовой деятельностью предприятий социокультурной сферы.	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
ПК-3- готовность к изучению	Знать особенности и	Слабо, фрагментарно	Удовлетворительно	Хорошо знает	Демонстрирует	Устный опрос, тестирование,

научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	направленность изменения социального статуса субъектов сервисной деятельности в различные эпохи; взаимовлияние сферы сервиса и социальной структуры различных типов обществ; взаимовлияние культуры и сервиса, этических, культурных, религиозных норм и ценностей и сферы сервиса.	знает взаимовлияние культуры и сервиса, этических, культурных, религиозных норм и ценностей и сферы сервиса.	знает взаимовлияние культуры и сервиса, этических, культурных, религиозных норм и ценностей и сферы сервиса.	взаимовлияние культуры и сервиса, этических, культурных, религиозных норм и ценностей и сферы сервиса.	свободное и уверенное знание взаимовлияния культуры и сервиса, этических, культурных, религиозных норм и ценностей и сферы сервиса.	дифференцированный зачет
	Знать нормативные и методические документы по документационному обеспечению управленческой деятельности, методы анализа и организации документооборота в соответствии с отечественными нормативами, с учетом сложившейся практики делопроизводства и реализовать современный электронный документооборот с сохранением процессов обработки бумажных документов.	Имеет слабые, фрагментарные знания документационного обеспечения.	Имеет общее представление о документационном обеспечении.	Хорошо знает документационное обеспечение.	Демонстрирует свободное знание документационного обеспечения.	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать основы межкультурной коммуникации на изучаемом иностранном языке в различных сферах; способы переработки и адаптации иноязычной информации из зарубежных источников на элементарном уровне.	Допускает грубые ошибки в ответах.	Демонстрирует частичные знания межкультурной коммуникации и без грубых ошибок.	Знает основы межкультурной коммуникации.	Демонстрирует высокий уровень знаний межкультурной коммуникации.	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать принципы	Слабо,	Удовлетвори	Хорошо	Демонстриру	Устный опрос,

	построения и использования информационных технологий при решении различных прикладных задач.	фрагментарно знает принципы построения и использования информационных технологий.	точно знает принципы построения и использования информационных технологий.	знает принципы построения и использования информационных технологий.	ет свободное и уверенное знание принципов построения и использования информационных технологий.	тестирование, дифференцированный зачет
	Уметь анализировать внутреннюю и внешнюю среду объекта управления в сервисе; анализировать и применять как отечественный, так и зарубежный опыт в сервисной деятельности на практике.	Демонстрирует частичное умение анализировать и применять отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности.	Демонстрирует удовлетворительное умение анализировать и применять отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности.	Демонстрирует достаточно устойчивое умение анализировать и применять отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности.	Демонстрирует устойчивое умение анализировать и применять отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности.	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь работать с научно-технической документацией, составлять документы, отражающие принимаемые решения; организовывать атрибутивный и содержательный поиск документов и формировать отчеты о работе системы.	Фрагментарное использование умения работать с документацией.	В целом успешное, но не систематическое использование умения работать с документацией.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы использование умения работать с документацией, формировать отчеты о работе системы.	Сформированное умение работать с документацией, формировать отчеты о работе системы.	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть навыками анализа и оптимизации системы управления документооборотом.	Фрагментарное применение навыков анализа и оптимизации системы управления документооборотом	В целом успешное, но не систематическое применение навыков анализа и оптимизации системы управления документооборотом	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применение навыков анализа и оптимизации системы управления документооборотом	Успешное и систематическое применение навыков анализа и оптимизации системы управления документооборотом	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть навыками планирования эффективной коммерческой деятельности предприятия сервиса.	Фрагментарное применение навыков планирования эффективной коммерческой деятельности предприятия	В целом успешное, но не систематическое применение навыков планирования	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применения	Успешное и систематическое применение навыков планирования эффективной	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

		сервиса.	я эффективной коммерческой деятельности предприятия сервиса.	е навыков планирования эффективной коммерческой деятельности предприятия сервиса.	коммерческой деятельности предприятия сервиса.	
	Владеть навыками обоснования и разработки технологии процесса сервиса, выбора ресурсов и технических средств для его реализации.	Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки.	Демонстрирует владения отдельными нормами и приемами технологии процесса сервиса.	Владеет базовыми нормами и приемами технологии процесса сервиса.	Демонстрирует владения системой норм и приемов технологии процесса сервиса на высоком уровне.	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
ПК-4- готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Знать индивидуальные особенности региональной культуры, преемственность развития региональной культуры.	Наличие грубых существенных ошибок в ответах	Знает отдельные определения региональной культуры	Знает основные особенности и региональной культуры	Знает полностью правильно индивидуальные особенности и преемственность развития региональной культуры.	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Знать экологические аспекты современных концепций развития цивилизации, понимать основы экологической составляющей национальной и международной безопасности.	Допускает существенные ошибки при раскрытии содержания социальной экологии и демографии.	Демонстрирует частичное знание содержания социальной экологии и демографии.	Демонстрирует знание содержания социальной экологии и демографии.	Владеет полной системой знаний о содержании социальной экологии и демографии.	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Знать методы, технологии, техники исследования потребностей, мотивов, стремлений, склонностей, интересов потенциального потребителя.	Слабо, фрагментарно знает методы, технологии, техники исследования потенциального потребителя.	Удовлетворительно знает методы, технологии, техники исследования потенциального потребителя.	Хорошо знает методы, технологии, техники исследования потенциального потребителя.	Демонстрирует свободное и уверенное знание методов, технологий, техник исследования потенциального потребителя.	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь выявлять социально-психологические особенности потребителя с учетом факторов	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания в базовом (стандартном)	Демонстрирует высокий уровень умений	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

	региональной культуры.			объеме		зачет
	Владеть навыками составления анкет, проведения анкетного опроса, интервью, наблюдения, обобщения и консолидации информации.	Фрагментарное владение средствами и методами сбора и обобщения социальной информации	В целом успешное, но не систематическое владение средствами и методами сбора и обобщения социальной информации	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение средствами и методами сбора и обобщения социальной информации	Успешное и систематическое владение средствами и методами сбора и обобщения социальной информации	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
ПК-5- готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	Знать виды и средства реализации инновационных проектов в сфере сервиса, сущность и специфику инновационного управления на уровне общества, организации и личности	Наличие грубых существенных ошибок в ответах	Знает отдельные определения инновационного управления	Знает основные виды и средства реализации инновационных проектов в сфере сервиса	Знает полностью правильно виды и средства реализации инновационных проектов в сфере сервиса, сущность и специфику инновационного управления.	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь оценить социальную практику и направления экспериментального поиска в области сервиса, планировать и проектировать инновационные проекты в сервисной деятельности.	Фрагментарное использование умения проектировать инновационные проекты в сервисной деятельности.	В целом успешное, но не систематическое использование умения проектировать инновационные проекты в сервисной деятельности	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы использования умения проектировать инновационные проекты в сервисной деятельности.	Сформированное умение проектировать инновационные проекты в сервисной деятельности.	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть общими и частными методиками использования инновационных технологий автосервисной деятельности....	Фрагментарное владение общими и частными методиками использования инновационных технологий автосервисной деятельности.	В целом успешное, но не систематическое владение общими и частными методиками использования инновационных технологий автосервисной деятельности	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владения общими и частными методиками использования инновационных технологий автосервисной деятельности	Успешное и систематическое владение общими и частными методиками использования инновационных технологий автосервисной деятельности	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

ПК-6 - готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Знать виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания	Затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания	Формулирует основные определения, факты, положения, не демонстрирует глубокого понимания материала	Формулирует определения понятий, факты, положения, допускает ошибки	Без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет	
	Уметь правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Демонстрирует частичное умение наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Демонстрирует удовлетворительное умение наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Демонстрирует удовлетворительное умение наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Демонстрирует достаточное устойчивое умение наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Демонстрирует устойчивое умение наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Фрагментарное применение навыков формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	В целом успешное, но не систематическое формирование социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Успешное и систематическое формирование социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

				принципах гуманизма и демократии		
ПК-7 - готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знать смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Затрудняется сформулировать смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Формулирует смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Формулирует смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Без ошибок формулирует смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Знать содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	Затрудняется сформулировать содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	Формулирует содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	Формулирует содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	Без ошибок формулирует содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения	Не демонстрирует основные умения применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения	В основном демонстрирует основные умения применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Не демонстрирует основные умения наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	В основном демонстрирует основные умения наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

			практики	предприятия (организации) – базы производственной практики	производственной практики	
	Уметь определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	Не демонстрирует основные умения определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	В основном демонстрирует основные умения определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Фрагментарное владение основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	В основном демонстрирует основные умения владения основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях владения основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами и в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владения основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	Фрагментарное владение навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	В основном демонстрирует основные умения владения навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях владения навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владения навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

				х стандартов		
	Владеть методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Фрагментарное владение методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	В основном демонстрирует основные умения владения методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях владения методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владения методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
ПК-8 - способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знать функции, задачи, особенности и социальную значимость своей будущей профессии	Затрудняется сформулировать функции, задачи, особенности и социальную значимость своей будущей профессии	Формулирует функции, задачи, особенности и социальную значимость своей будущей профессии	Формулирует содержание и особенности работы, функции, задачи, особенности и социальную значимость своей будущей профессии	Без ошибок формулирует содержание и особенности работы в контактной зоне, функции, задачи, особенности и социальную значимость своей будущей профессии	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Знать особенности социальной политики государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни	Затрудняется сформулировать особенности социальной политики государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни	Формулирует особенности социальной политики государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни	Формулирует особенности социальной политики государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни	Без ошибок формулирует особенности социальной политики государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Знать основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной	Затрудняется сформулировать основные потребности человека и их	Формулирует основные потребности человека и их взаимосвязь	Формулирует основные потребности человека и их взаимосвязь	Без ошибок формулирует основные потребности человека и их	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцир

	активностью личности, структуру обслуживания	взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	с социальной активностью личности, структуру обслуживания	и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	ованный зачет
	Уметь применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Фрагментарное владение основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	В основном демонстрирует основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Демонстрирует умения владения основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами и в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владения основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	Фрагментарное владение навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	В основном демонстрирует навыки социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	Демонстрирует умения владения навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владения навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

				стандартов	стандартов	
ПК-9 - способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знать основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	Затрудняется сформулировать основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	Формулирует основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	Формулирует основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	Без ошибок формулирует основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь: работать в коллективе. решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике, владеет алгоритмами...	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Владеть методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Фрагментарное владение методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	В основном владеет методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Демонстрирует владение методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

				профилем предприятия		
ПК-10 - готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знать смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Затрудняется сформулировать смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Формулирует основные определения, факты, положения, не демонстрирует глубокого понимания материала	Формулирует определения понятий, факты, положения, допускает ошибки	Без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Знать виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания	Затрудняется сформулировать смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Формулирует основные определения, факты, положения, не демонстрирует глубокого понимания материала	Формулирует определения понятий, факты, положения, допускает ошибки	Без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Фрагментарное владение навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства	В основном демонстрирует навыки обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Демонстрирует умения владения навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации и в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владения навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	ПК-11 - готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема	Знать содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Затрудняется сформулировать смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Формулирует основные определения, факты, положения, не демонстрирует глубокого	Формулирует определения понятий, факты, положения, допускает ошибки	Без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы...

процесса сервиса	(организации)		понимания материала			
	Уметь демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Фрагментарное владение основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	В основном демонстрирует владение основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Демонстрирует умения владения основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владение основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть методами бесконфликтных взаимоотношений с	Фрагментарное владение методами бесконфликтн	В основном демонстрирует владение методами	Демонстрирует умения владения	Свободно демонстрирует умение, в том числе в	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание,

	потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	ых взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	нестандартных ситуациях владения методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	дифференцированный зачет
ПК-12 - готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знать смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения	Формулирует основные определения, факты, положения, не демонстрирует глубокого понимания материала	Формулирует определения понятий, факты, положения, допускает ошибки	Без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Фрагментарное владение навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личного саморазвития и повышения профессионального мастерства	В основном демонстрирует владение навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Демонстрирует умения владения навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации и в целях личного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владения навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

10.2. Оценочные средства (типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

Комплект заданий для проведения дифференцированного зачета

Назначение	Промежуточная аттестация – проведение дифференцированного зачета) в устной форме
Время выполнения задания и ответа	45 минут
Количество вариантов экзаменационных билетов	Билет содержит два вопроса и задание

Примерные изучаемые вопросы в процессе производственной практики:

1. Учредительные документы и устав предприятия (состав учредителей, организационно-правовая форма, виды деятельности, юридический адрес и другие характеристики)

2. Структура предприятия (фирмы), характеристика состава подразделений(служб) и их взаимосвязь.

3. Изучение механизма управления фирмой:

- определение факторов внешней среды (законодательная и нормативно-правовая база, конкуренты, социально-культурные факторы, информационная среда и др.);

- управленческое обследование внутренней среды организации(маркетинг, финансы, технологии, трудовые ресурсы, культура и образ организации, информационные сети и системы);

- организация плановой работы в организации (виды и формы планирования, планово-учетная документация и др.).

4. Изучение деятельности фирмы по оказанию услуг:

- характеристика видов услуг, перечень основных и дополнительных услуг, сравнительный анализ конкурентоспособности услуг;

- клиентская база фирмы (состав клиентуры по гендерным признакам, социальному статусу, ее сегментация по потребностям, устойчивость клиентуры, учет их потребностей, потенциальные возможности по расширению клиентской базы);

- объемы продаж услуг и их динамика в стоимостном выражении, ценообразование;

- главные факторы, влияющие на продажи услуг (тенденции отрасли, правительственная политика и т.д.). Стимулирование продаж.

- анализ конкурентов (сильные и слабые стороны конкурирующих организаций по перечню оказываемых услуг и их качеству, цене, уровню обслуживания, наличию гарантий);

- анализ организации деятельности с фирмами-партнерами.

5. Кадровый менеджмент в фирме (организации):

- анализ состава, структуры, движения персонала (текущие кадры);

- квалификация персонала, подготовка и переподготовка, продвижение по службе;

- анализ использования и стимулирования труда персонала.

б. Оценка финансового состояния и основных показателей деятельности фирмы (организации), финансовые ресурсы

Необходимым и достаточным условием выставления оценки «отлично» является выполнение в полном объеме плана практики, а также наличие соответствующего качества характеристики с места практики.

Оценка «хорошо» выставляется при выполнении не всех, но основных запланированных на время практики работ. Объем выполненных работ не должен составлять менее 80% от запланированных.

Оценка «удовлетворительно» допускает наличие существенных недостатков при выполнении работ, предусмотренных планом практики, а также недостаточно качественно оформленный отчет по практике. Однако, при этом объем выполненных работ не должен составлять менее 60% от запланированных.

Во всех остальных случаях выставляется оценка «неудовлетворительно».

11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на производственной практике

11.1. Подготовка отчетной документации по итогам практике

Отчет по практике составляется индивидуально каждым студентом и должен отражать его деятельность в период прохождения практики.

Отчет готовится студентом с использованием материалов, собранных в организации, служившей базой практики. Отчет по производственной практике подшивается в папку и составляет 20 – 25 печатных листов.

Отчет должен быть выполнен с применением печатающих устройств на одной стороне листа белой бумаги формата А4. При наборе текста необходимо использовать тип шрифта «Times New Roman».

Текст рукописи печатается с соблюдением следующих размеров полей: верхнее – 1,5 см; правое – 1,0 см; левое – 3,0 см; нижнее – 2,0 см.

Режим выравнивания: по ширине. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и равен 1,25 см. Не допускается оформление абзацного отступа табулятором или пробелами.

Шрифт основного текста – размер 14.

Междустрочный интервал – полуторный.

С нового листа располагают содержание, введение, основную часть отчета, индивидуальное задание, библиографический список, каждое приложение. Расстояния между заголовками небольших структурных единиц (параграф, подпараграф) и предыдущим текстом должно быть равно двум одинарным интервалам; расстояние между заголовком и

текстом структурной единицы – один интервал. После заголовка в конце страницы должно быть не менее трех строк.

Номера страниц проставляются арабскими цифрами в центре нижней части листа без точки.

Для наглядности в тексте отчета могут использоваться два внетекстовых элемента: таблицы, рисунки.

Таблица – форма организации материала в тексте отчета по практике, при которой систематически представленные группы взаимосвязанных данных располагаются по графам и строкам таким образом, что каждый отдельный показатель входит в состав и графы, и строки.

Рисунок – графическое изображение на плоскости, создаваемое с помощью линии, штриха, пятна, точки. К рисункам относят диаграммы, графики, схемы.

Таблицу, рисунок помещают под текстом, в котором впервые дана на них ссылка, или на следующей странице. Если таблица большого формата, то ее целесообразно вынести в приложение. При необходимости в приложение может быть вынесен и рисунок. Если в отчете используются таблицы как дополнение к рисунку, то их следует располагать после рисунка.

Таблицы, рисунки должны нумероваться арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать таблицы, рисунки в пределах самой крупной структурной единицы текста (если текст разделен на разделы, то в пределах раздела, если на главы, то – главы). В этом случае номер таблицы, рисунка состоит из номера структурной единицы и порядкового номера таблицы, разделенных точкой: «Таблица 2.1» или «Рисунок 1.3». В тексте допускается использование только одного вида нумерации таблиц, рисунков.

Таблицы, рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения, разделенных точкой: «Таблица Г.1» или «Рисунок А.1»(ГОСТ 2.105–95).

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с первой прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение.

На все таблицы, рисунки отчета обязательно должны быть приведены ссылки в тексте с указанием их номера: «по данным, приведенным в таблице 2.1» или «в соответствии с рисунком 1.3».

Допускается оформление ссылок на таблицу, рисунок в скобках, например, (см. Табл. 2.1), (см. Рис. 1.3).

Ширина таблицы должна соответствовать ширине текстового блока.

Титульный лист является первой страницей отчета. Титульный лист включают в общую нумерацию страниц, но номер на нем не проставляется.

Содержание отчета, в котором отражаются все структурные элементы отчета с указанием номера страницы, с которой эти элементы начинаются.

Введение, в котором студент дает краткую характеристику организации, включающую наименование организации, ее организационно-правовую форму, краткую историю ее создания, формулирует цель и задачи практики, перечисляет основные источники получения информации, использованные для написания отчета.

Основная часть отчета включает в себя ответы на все задания программы соответствующей практики. Структурной единицей основной части является ответ на задание программы практики. Структурная единица начинается с заголовка, который должен четко и кратко отражать ее содержание. Заголовки записывают строчными буквами, начиная с прописной и выделяют полужирным шрифтом. Переносы в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, то их разделяют точкой. Точка между номером структурной единицы и самим заголовком не ставится.

Шрифт заголовка структурной единицы – размер 14, полужирный, выравнивание «по центру».

Заключение, в котором излагаются основные выводы и предложения, вытекающие из содержания работы. Предложения должны иметь практическую значимость и обоснованность, четкую конкретную формулировку и, по возможности, стоимостную оценку эффекта их внедрения. Кроме этого, практикант указывает, что нового он узнал в результате прохождения практики на предприятии, какие трудности встретились в работе вследствие недостатка знаний и навыков.

Библиографический список, который оформляется согласно межгосударственному стандарту ГОСТ 7.1. – 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Список должен содержать не менее 10 источников, использованных студентом для выполнения заданий по практике.

Приложения, которые представляют собой часть материала отчета, включающую документы, касающиеся работы предприятия, графики, таблицы, схемы для лучшего понимания и иллюстрации основного текста, которые отражают и подтверждают полученные результаты и обосновывают сформулированные выводы.

Приложения располагаются в порядке ссылок в тексте. Каждое приложение начинается с нового листа с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и его обозначением. Количество приложений должно быть необходимым и достаточным для иллюстрации материала отчета.

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

а) основная литература, в т.ч. из ЭБС:

1) Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: учебник /Грибут И.Э., Артюшенко В.М., Мазаева Н.П. и др. / Под ред. В.С. Шуплякова, Ю.П. Свириденко. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. – 480 с.

2) И 26000.101.0007-01 Правила предоставления услуг предприятиями фирменной сети ОАО "АВТОВАЗ" по ТО и ремонту автомобилей. – Тольятти, 2007. – 42 с.

3) Малкин В.С. Техническая эксплуатация автомобилей: Теоретические и практические аспекты: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.С. Малкин. – М.: Издательский центр "Академия", 2007. – 288 с.

4) Производственно-техническая инфраструктура предприятий автосервиса: учеб.пособие / Ю.В. Родионов. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 439 с.

5) Рябченко С.В., Шпак Ф.П. Система, технология и организация сервиса транспортных средств. - Изд. СПбГАСЭ, 2005 г.

6) Гладков Г.И., Петренко А.М. Технология оценки автотранспортного бизнеса. Учебное пособие, 2006 г.

7) Самойлович В.Г. Управление автосервисом. Учебное пособие для высших учебных заведений, 2012 г.

8) Головин С.Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования, изд. ИНФРА-2013 г.

9) Габинская, О.С. Маркетинговые коммуникации : учеб.пособие для студ. проф. вузов / О.С. Габинская, Н.В. Дмитриева. - М. : Академия, 2010. - 240 с.

б) дополнительная литература, в т.ч. из ЭБС:

1) Основы маркетинга : практикум / ред. Д.М. Дайитбегов, И.М. Синяева. - М. : Вузовский учебник, 2011. - 365 с.

2) Иванов А.В. Профессиональный маркетинг / А.В. Иванов. - СПб.: ПИТЕР, 2011. - 496 с.

3) Глумаков В.Н. Организационное поведение : учеб. пособие / В.Н. Глумаков. - 2-е изд. - М. : Вузовский учебник, 2011. - 352 с.в) перечень информационных технологий:

4) "Информационный портал" - <http://www.aup.ru>

5) "Корпоративное управление" - <http://www.cfin.ru>

6) "Эксперт" - <http://www.expert.ru>

7) "Компания" - <http://www.ko.ru>

8) "Теория и практика управления" - <http://www.ptpu.ru>

в) программное обеспечение и информационно-справочные системы:

№	Ссылка на	Наименование	Характеристика электронного	Доступность
---	-----------	--------------	-----------------------------	-------------

п/п	информационный ресурс	электронного ресурса	ресурса	
1	http://lib.pskgu.ru	Электронный каталог библиотеки	Ведется с 1994 года. Объем электронного каталога составляет свыше 200 000 библиографических записей	Свободный доступ через сеть Интернет, в читальных залах библиотек
2	http://lib.pskgu.ru	Электронная библиотека	Содержит: - электронные версии учебных, учебно-методических изданий ПИ; - электронную коллекцию книг Института проблем экономического развития и электронные версии журнала «Экономическое возрождение России», - другие электронные издания, приобретенные по согласованию с правообладателями.	Свободный доступ через сеть Интернет.
4	http://192.168.64.253/IORManager	Каталог образовательных ресурсов	создан в рамках Федеральной целевой программы развития образования на 2006-2010 годы «Модернизация инфраструктуры высших учебных заведений гуманитарного профиля».	Доступ предоставляется по локальной сети
5		Электронный сводный каталог русской книги XIX века на CD-диске	Представляет собой компакт-диск с поисковой системой данных, содержащей около 530 тыс. библиографических описаний книг, изданных на русском языке в России и за рубежом в 1826-1917гг. и хранящихся в фондах шести крупнейших библиотек (РГБ, РНБ, БАН и др.).	Доступ предоставляется в электронном читальном зале (пл. Ленина, 2, каб.46а)
6	http://www.elibrary.ru	Научная электронная библиотека Elibrary	Крупнейший российский информационный ресурс в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий полные тексты более 12 млн. научных статей и публикаций.	Доступ к Лицензионным материалам предоставляется с компьютеров локальной сети корпуса(пл. Ленина, 2)
7	http://polpred.com	Портал«Polpred.com»	Polpred.com Обзор СМИ. Ежедневно пополняемая Он-лайн база данных на	Доступ к порталу предоставляется

			русском языке, содержащая полные тексты 380 тыс. лучших статей из сотен информагентств и СМИ со всего мира за 14 лет.	с компьютеров локальной сети корпуса
8	http://www.annualreviews.org/ebvc	Архив журналов издательства AnnualReviews	Полнотекстовый архив журналов издательства AnnualReviews на английском языке по следующим направлениям научной и практической деятельности: химия, биология, генетика, экология, психология, компьютерные науки, физика, экономика, право, политика, социология.	Доступ предоставляется с компьютеров локальной сети
9	http://www.sagepub.com	Архив журналов издательства SAGE Publicacions	Архив полнотекстовых журналов на английском языке издательства SAGE Publicacions по социально-гуманитарным и медицинским дисциплинам. Глубина архива: с 1 января 1800 года по 31 декабря 1998 года.	Доступ предоставляется с компьютеров локальной сети
10	http://iopscience.iop.org/journals?type=archive	Архив журналов издательства Америк Физики IOP Publishing - IOPHistoricArchive.	Архив полнотекстовых журналов на английском языке издательства Американского Института Физики - IOPHistoricArchive по разным направлениям научных исследований в области физики. Глубина архива: с 1899 года по настоящее время	Доступ предоставляется с компьютеров локальной сети
11		Правовая система «Консультант Плюс»	Включает международное законодательство и законодательство Российской Федерации: от основополагающих документов до ведомственных и узкоотраслевых актов, а также региональные законы.	Доступ предоставляется с компьютеров локальной сети корпуса
12		Правовая система «Гарант»	В базе системы более пяти миллионов документов. Гарант содержит федеральное	Доступ предоставляется в электронном читальном зале

			законодательство и комментарии к нему, международные договоры, книги по вопросам бухучета и налогообложения, а также проекты федеральных законов и многое другое.	
13		Правовая система «Кодекс»	Информационная система (ИС) Кодекс содержит: полные тексты законодательных и нормативных актов Российской Федерации, законодательство Псковской области, международных соглашений, юридические комментарии, образцы договоров и деловых документов, форм отчетности.	Доступ предоставляется в электронном читальном зале
14		Электронная система «Техэксперт»	Техэксперт – электронная система нормативно-технической информации, представлена правовыми и нормативно-техническими документами, технологической и проектной документацией	Доступ предоставляется в электронном читальном зале
15	http://lib.pskgu.ru/index.php?partiton=5&document=38 http://www.psksu.ru/project/index/3787 http://www.psksu.ru/project/index/3786	Ресурсы сети Интернет свободного доступа	Ресурсы сети Интернет свободного доступа в помощь учебной и научной работе, систематизированные по отраслям знаний	Свободный доступ через сеть Интернет

г) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. Универсальные технические библиотеки – <http://lib.pstu.ru/docs/technica.pdf>;
2. Информационные ресурсы НБ ПНИПУ – <http://lib.pstu.ru>;
3. <http://aup.ru> Административно-Управленческий Портал - Публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу;

4. <http://consulting.ru> Консалтинговый сайт. Материалы анализа и исследований компаний, рекомендации по структурам, формированию культуры и т.д;
5. <http://cfin.ru> Корпоративный менеджмент. Материалы и публикации по всем отраслям менеджмента, в том числе теоретико-методологического характера;
6. <http://profy.ru> Публикации, статьи и методические материалы по теории организации и менеджменту;
7. <http://ptpu.ru> Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления». Публикации, статьи и методические материалы по менеджменту;
8. <http://devbusiness.ru> Сайт «Развитие Бизнеса». Материалы по организационному дизайну и анализу организаций №; <http://akdi.ru>;
9. <http://emd.ru> Сайт компании «Евроменеджмент». Обзоры зарубежного и российского опыта управления современными организациями;
10. <http://econline.h1.ru> – экономикс он-лайн. Сборник разнообразных ресурсов по экономике, менеджменту, теории организаций, в том числе электронные версии классических трудов;
11. <http://superidea.ru> Идеи (и суперидеи) в сфере бизнеса;
12. <http://mc-ma.narod.ru/portal.htm> Портал «Русский менеджмент», на котором много конкретных примеров и иллюстраций из жизни современных российских организаций.

13. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Для проведения практики необходимо следующее материально-техническое оснащение:

- плакаты, макеты узлов и агрегатов автомашин;
- лабораторные установки режимов работы автомобилей;
- компьютерный класс с персональными компьютерами с выходом в Интернет;
- лабораторная база кафедры «Механики и автотранспортного сервиса».

Лаборатории, специально оборудованные кабинеты, измерительные и вычислительные комплексы, транспортные средства, бытовые помещения, соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

14. Особенности организации практики инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

ОПОП предусматривает возможность обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Задание на производственную практику для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально, согласовывается с обучающимся, руководителем ОПОП и представителем возможного работодателя.

При выборе базы проведения производственной практики учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы относительно возможных условий и видов труда обучающегося. На основании личного заявления обучающегося практика (отдельные этапы практики) может проводиться в установленном порядке.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор места прохождения практики согласуется с требованием их доступности для данного обучающегося и предусмотрена возможность приема-передачи обмена информацией в доступных для него формах.

Допускается предоставление договоров с базами практики в электронной форме, с последующим предоставлением оригиналов договоров при промежуточной аттестации по практике.

На предприятии (в организации) - базе практики должны быть предусмотрены условия для прохождения производственной практики инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья с учетом профессионального вида деятельности и характера трудовых функций обучающихся.

Задание по практике разрабатывается в индивидуальном порядке, при участии представителя базы практики и обучающегося с учетом особенностей базы практики и здоровья обучающегося.

Объем и содержание задания на практику, отчета по практике определяются в индивидуальном порядке.

Промежуточная аттестация по производственной практике инвалида и лица с ограниченными возможностями здоровья проводится в установленной форме, на основании письменного отчета и отзыва руководителя практики, в доступных для обучающегося формах.

15. Иные сведения и (или) материалы по практике (при необходимости).

Используются следующие интерактивных технологий обучения при выполнении различных заданий в ходе производственной практики

Ситуационный анализ (разбор конкретных ситуаций, кейс-стади, инцидент, баскет-метод)	Дополняет многие теоретические аспекты дисциплины посредством введения практических задач. Дает возможность изучить сложные или эмоционально значимые вопросы в	Отмеченные достоинства являются и ограничениями. При столкновении с реальной проблемой у обучающегося вряд ли окажутся в распоряжении такое же время, знания и безопасные лабораторные условия, чтобы справиться с ней
--	---	--

	безопасной обстановке, а не в реальной жизни с ее угрозами, риском, тревогой о неприятных последствиях в случае неправильного решения	
Эвристические технологии генерирования идей: «мозговой штурм», синектика, ассоциации (метафоры)	Осуществляется генерирование идей всеми участниками процесса, активизируются интуиция и воображение, происходит выход за пределы стандартного мышления	Неумелое руководство со стороны преподавателя может привести к уходу от реальной проблемы, потере времени, слабому синергетическому результату и др.
Тренинг – активное овладение и развитие знаний, умений и навыков	Позволяет за короткий промежуток времени овладеть практическими эффективными умениями и навыками	Направлен на овладение только узкоспециализированными навыками без усвоения общих моделей и методов работы

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль «Сервис транспортных средств».

Приложение 1

Договора на организацию практик студентов

1. ЗАО «АВТО-АС», договор № 123-С от 11.05.2016;
2. ЗАО «Новые автомобильные системы-2» договор № 125-С от 11.05.2016;
3. ООО «АВТО-ТехЦентр», договор № 136-С от 11.05.2016;
4. ЗАО «Псковский автомобильный завод» договор № 133-С от 11.05.2016;
5. ООО «Автоцентр «Пулково»», договор № 119-С от 16.05.2016;
6. ЗАО «АПЕКС-АВТО», договор №135-С от 11.05.2016.

Разработчики:

Кафедра

«Механика и автотранспортный сервис»

ПсковГУ

Зав. кафедрой,
доцент

В.В. Шевельков

_____ (место работы)

_____ (занимаемая должность)

_____ (инициалы, фамилия)

Кафедра

«Механика и автотранспортный сервис»

Ст. преподаватель

А.С. Былеев

_____ (место работы)

_____ (занимаемая должность)

_____ (инициалы, фамилия)

Эксперты*:



Директор

А.Г. Тюрин

_____ (место работы)

_____ (занимаемая должность)

_____ (инициалы, фамилия)

Кафедра

«Экономика и управление
на предприятии» ПсковГУ

Зав. кафедрой,
докт. техн. наук,
профессор

Ю.Г. Баринов

_____ (место работы)

_____ (занимаемая должность)

_____ (инициалы, фамилия)