



**Принято:**

Ученым советом ФГБОУ ВО  
«РГУТИС»

Протокол № 3 от «26» октября 2020 г.  
с изм. Протокол № 4/1 от  
27 ноября 2020 г.

**Утверждаю:**

Ректор



А.А. Федулин

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### Б2.О.У.1 ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата

по направлению подготовки: 43.03.01 Сервис  
направленность (профиль): Цифровые сервисы для бизнеса  
Квалификация: бакалавр

**Разработчики:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
доцент Высшей школы сервиса		к.т.н., доцент Деменев А.В.

**Рабочая программа практики согласована и одобрена директором ОПОП:**

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Директор Высшей школы сервиса		к.т.н., доцент Сумзина Л.В.

**Рабочая программа практики утверждена Ученым советом Высшей школы:**

наименование высшей школы	номер и дата протокола
Высшая школа сервиса	Протокол № 1 от «29» сентября 2020 г.



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

**Вид практики:** учебная практика.

**Тип практики:** ознакомительная практика.

**Способы проведения практики:** стационарная, выездная.

**Форма проведения практики:** дискретно.

Учебная практика (Ознакомительная практика) является составной частью образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю «Цифровые сервисы для бизнеса».

Организация и учебно-методическое руководство учебной практикой студентов осуществляется руководителем ОПОП Сервис.

Программа учебной практики разрабатывается вузом в соответствии с «Положением о практической подготовке обучающихся в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Практическая подготовка - форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Цель практики – освоение профессиональных компетенций соответствующих видов деятельности.

Целью учебной (ознакомительной) практики является закрепление и углубление теоретической подготовки студентов и приобретение ими первичных практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности.

Учебная (ознакомительная) практика, согласно перечня компетенций: УК-1, УК-2, ОПК-7, ПКО-1, ПК УВ-1, базируется на изучении следующих дисциплин:

Философия;

Безопасность жизнедеятельности;

Системный анализ в сервисе;

Современный клиентский сервис;

Основы энергосбережения и энергоэффективности.

Учебная (ознакомительная) практика направлена на формирование следующих универсальных, общепрофессиональных, профессиональных-обязательных и установленных вузом профессиональных компетенций:

УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач; в части индикаторов достижения компетенции УК-1.1. (Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи),

УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; в части индикаторов достижения компетенции УК-2.1. (Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения, формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта);

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и



правил охраны труда и техники безопасности; в части индикаторов достижения компетенции ОПК-7.2. (Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности).

ПКО-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; в части индикаторов достижения компетенции ПКО-1.3. (Оценивает возможность совершенствования системы клиентских отношений).

ПК УВ-1 Способен применять энергосберегающие и энергоэффективные технологии в профессиональной деятельности; в части индикаторов достижения компетенции ПК УВ-1.3. (Организует внедрение современного энергосберегающего оборудования и технологий с целью повышения энергоэффективности в профессиональной деятельности).

Учебная (ознакомительная) практика проводится в тренинговой лаборатории университета. Во время проведения учебной практики проводятся экскурсии на профильные предприятия сервиса.

Содержание учебной (ознакомительной) практики охватывает круг вопросов, связанных с приобретением первичных профессиональных умений и навыков сервисной деятельности: изучение системы управления и организационной структуры профильного предприятия сервиса, организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса.

Учебная (ознакомительная) практика входит блок 2 «Практики» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», является обязательным этапом обучения. Представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Общая трудоемкость учебной (ознакомительной) практики составляет 8 зачетных единиц, 288 часов. Проводится на 1 и 2 курсе во 2 и 3 семестре продолжительностью 8 часов в неделю. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета с оценкой во 2 и 3 семестре.

Учебная (ознакомительная) практика, для заочной формы обучения проводится на 1 курсе во 2 семестре. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета с оценкой во 2 семестре.

Основные навыки и умения, полученные в ходе прохождения учебной практики, должны быть использованы в дальнейшем при прохождении производственной практики и освоении компетенций последующим дисциплинам: «Модели и концепции цифрового предприятия», «Основы электронной коммерции».



## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции, индикатора достижения компетенции)
1.	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач в части: УК-1.1 - Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи
2.	УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений в части: УК-2.1 - Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения, формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта
3.	ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности в части: ОПК-7.2 - Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности
4.	ПКО-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в части: ПКО-1.3 - Оценивает возможность совершенствования системы клиентских отношений
5.	ПК УВ-1	Способен применять энергосберегающие и энергоэффективные технологии в профессиональной деятельности в части: ПК УВ-1.3 - Организует внедрение современного энергосберегающего оборудования и технологий с целью повышения энергоэффективности в профессиональной деятельности

### 3. Место практики в структуре ОПОП:

Учебная практика входит блок 2 «Практики» по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль: «Цифровые сервисы для бизнеса», является обязательным этапом обучения.

#### 3.1 Предшествующие и последующие дисциплины и виды практик

*Очная форма обучения*

*2 семестр*



Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Номер семестра	Последующие дисциплины и виды практик
1	История (история России, всеобщая история)	3	Иностранный язык
1	Философия	5	Бизнес-планирование
1,2	Иностранный язык	4	Инновации в сервисе
1,2	Физическая культура и спорт	3	Экономика и предпринимательство
1	Право	3	Стандартизация и управление качеством
1,2	Технологии делового общения	4	Маркетинг
2	Безопасность жизнедеятельности	5,6	Управление проектами
1	Сервисная деятельность	3	Системный анализ в сервисе
2	Экономика и предпринимательство	3,4	Информационное обеспечение профессиональной деятельности
2	Менеджмент	7	Проектирование процесса оказания услуг
2	Стандартизация и управление качеством	4	Геоинформационные технологии в профессиональной деятельности
2	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	3,4	Современные бизнес-технологии
1,2	Компьютерное моделирование и проектирование	4-7	Модели и концепции цифрового предприятия
1	Основы энергосбережения и энергоэффективности	5-7	Основы электронной коммерции
2	Современный клиентский сервис	7,8	Прикладное программное обеспечение
		3-6	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту
		4-6	Цифровое моделирование бизнес-процессов
		4-6	Эффективность цифровых сервисов
		5-8	Основы цифровой безопасности
		5-8	Управление данными
		6-8	Интеллектуальные цифровые технологии
		6-8	Управление цифровой инфраструктурой предприятия
		5	Проектная деятельность



		3	Ознакомительная практика
		4,5	Проектно-технологическая практика
		6,7	Организационно-управленческая практика
		8	Преддипломная практика

### 3 семестр

Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Номер семестра	Последующие дисциплины и виды практик
1	История (история России, всеобщая история)	5	Бизнес-планирование
1	Философия	4	Инновации в сервисе
1-3	Иностранный язык	4	Маркетинг
1,2	Физическая культура и спорт	5,6	Управление проектами
1	Право	4	Информационное обеспечение профессиональной деятельности
1,2	Технологии делового общения	7	Проектирование процесса оказания услуг
2	Безопасность жизнедеятельности	4	Геоинформационные технологии в профессиональной деятельности
1	Сервисная деятельность	4	Современные бизнес-технологии
2,3	Экономика и предпринимательство	4-7	Модели и концепции цифрового предприятия
2	Менеджмент	5-7	Основы электронной коммерции
2,3	Стандартизация и управление качеством	7,8	Прикладное программное обеспечение
3	Системный анализ в сервисе	4-6	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту
2,3	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	4-6	Цифровое моделирование бизнес-процессов
1,2	Компьютерное моделирование и проектирование	4-6	Эффективность цифровых сервисов
1	Основы энергосбережения и энергоэффективности	5-8	Основы цифровой безопасности
3	Современные бизнес-технологии	5-8	Управление данными
3	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту	6-8	Интеллектуальные цифровые технологии
2	Современный клиентский сер-	6-8	Управление цифровой инфра-



	вис		структурой предприятия
2	Ознакомительная практика	5	Проектная деятельность
		4,5	Проектно-технологическая практика
		6,7	Организационно-управленческая практика
		8	Преддипломная практика

### Заочная форма обучения

#### 2 семестр

Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Номер семестра	Последующие дисциплины и виды практик
1	История (история России, всеобщая история)	3	Иностранный язык
2	Философия	3	Безопасность жизнедеятельности
1,2	Иностранный язык	5	Бизнес-планирование
1,2	Физическая культура и спорт	4	Инновации в сервисе
1	Право	3	Экономика и предпринимательство
1,2	Технологии делового общения	3	Стандартизация и управление качеством
1	Сервисная деятельность	4	Маркетинг
2	Экономика и предпринимательство	5,6	Управление проектами
1	Менеджмент	3	Системный анализ в сервисе
2	Стандартизация и управление качеством	3,4	Информационное обеспечение профессиональной деятельности
2	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	9	Проектирование процесса оказания услуг
1	Основы энергосбережения и энергоэффективности	3,4	Компьютерное моделирование и проектирование в сервисе
2	Современный клиентский сервис	4	Геоинформационные технологии в профессиональной деятельности
		4-6	Современные бизнес-технологии
		5-8	Модели и концепции цифрового предприятия
		5-7	Основы электронной коммерции



		7,8	Прикладное программное обеспечение
		6	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту
		5-7	Цифровое моделирование бизнес-процессов
		5-7	Эффективность цифровых сервисов
		6-9	Основы цифровой безопасности
		6-9	Управление данными
		7-9	Интеллектуальные цифровые технологии
		7-9	Управление цифровой инфраструктурой предприятия
		5	Проектная деятельность
		4,6	Проектно-технологическая практика
		8	Организационно-управленческая практика
		9	Преддипломная практика

#### 4. Объем практики в зачетных единицах и академических часах.

Практика проводится в форме контактной работы.

##### Для очной формы обучения:

Номер курса	Номер семестра	Объем в зачетных единицах	Продолжительность практики
			В академических часах
1	2	4	144 ак.ч., в том числе практическая подготовка 140 ак.ч.
2	3	4	144 ак.ч., в том числе практическая подготовка 140 ак.ч.

##### Для заочной формы обучения:

Номер курса	Номер семестра	Объем в зачетных единицах	Продолжительность практики
			В академических часах
1	2	8	288 ак.ч., в том числе практическая подготовка 284 ак.ч.



**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Разделы (блоки) дисциплины и виды занятий**

Для очной формы обучения:

Семестр	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ, и формы их выполнения
2	Общие вопросы организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса	Навыки работы с научно-технической и учебной литературой в области организации цифровой контактной зоны (УК-1 УК-2)	60
2		Навыки организации контактной зоны предприятия сервиса и обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил информационной безопасности (ОПК-7)	84
3	Работа в сфере цифровизации системы клиентских отношений	Изучение нормативной документации, регулирующей деятельность организации в сфере цифровизации системы клиентских отношений (ПКО-1)	56
3		Изучение отечественного научного опыта в сфере удовлетворения требований потребителя в цифровизации системы клиентских отношений (ПКО-1)	42
3		Навык поиска информации о зарубежном научном опыте в сфере технологии по диджитализации и интеллектуализации рынка "зеленой энергетики" на предприятиях в электронной библиотеке.(ПК УВ-1)	46



**Для заочной формы обучения:**

Семестр	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ, и формы их выполнения
2	Общие вопросы организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса	Навыки работы с научно-технической и учебной литературой в области организации цифровой контактной зоны (УК-1 УК-2)	60
2		Навыки организации цифровой контактной зоны предприятия сервиса и обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил информационной безопасности (ОПК-7)	84
2	Работа в сфере цифровизации системы клиентских отношений	Изучение нормативной документации, регулирующей деятельность организации в сфере цифровизации системы клиентских отношений (ПКО-1)	56
2		Изучение отечественного научного опыта в сфере удовлетворения требований потребителя в цифровизации системы клиентских отношений (ПКО-1)	42
2		Навык поиска информации о зарубежном научном опыте в сфере технологии по диджитализации и интеллектуализации рынка "зеленой энергетики" на предприятиях в электронной библиотеке. (ПК УВ-1)	46



### 5.2.1 Наименование раздела практики: Общие вопросы организации контактной зоны предприятий сервиса

#### Для очной формы обучения:

Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Задание	Количество часов, отводимых на выполнение задания	Формы отчетности и содержание отчетных мероприятий			
			Форма контроля (п/у)	Вид контрольного мероприятия	Требования к отчетным материалам по практике	
					Требования к содержанию отчетных материалов	Сроки предоставления отчетных материалов
Навыки работы с научно-технической и учебной литературой в области организации цифровой контактной зоны	Изучить под руководством преподавателя научно-техническую, учебную литературу и специальную документацию по организации цифровой контактной зоны предприятия сервиса.	60	П	Раздел в индивидуальном задании	<i>Написание раздела в отчете по результатам изучения под руководством преподавателя научно-технической, учебной литературы и специальной документации по организации контактной зоны предприятия сервиса</i>	В соответствии с планом-графиком
Навыки организации цифровой контактной зоны предприятия сервиса и обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил информационной безопасности	Изучить особенности организации цифровой контактной зоны предприятия сервиса и обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил информационной безопасности	84	П			



Для заочной формы обучения:

Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Задание	Количество часов, отводимых на выполнение задания	Формы отчетности и содержание отчетных мероприятий			
			Форма контроля (п/у)	Вид контрольного мероприятия	Требования к отчетным материалам по практике	
					Требования к содержанию отчетных материалов	Сроки предоставления отчетных материалов
Навыки работы с научно-технической и учебной литературой в области организации цифровой контактной зоны	Изучить под руководством преподавателя научно-техническую, учебную литературу и специальную документацию по организации цифровой контактной зоны предприятия сервиса.	60	П	Раздел в индивидуальном задании	<i>Написание раздела в отчете по результатам изучения под руководством преподавателя научно-технической, учебной литературы и специальной документации по организации контактной зоны предприятия сервиса</i>	В соответствии с планом-графиком
Навыки организации цифровой контактной зоны предприятия сервиса и обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил информационной безопасности	Изучить особенности организации цифровой контактной зоны предприятия сервиса и обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил информационной безопасности	84	П			



### 5.2.2 Наименование раздела практики Работа в сфере цифровизации системы клиентских отношений

#### Для очной формы обучения:

Наименование закрепляемых навыков/видов выполняемых работ	Задание	Количество часов, отводимых на выполнение задания	Формы текущего контроля и содержание отчетных мероприятий			
			Форма контроля (п/у)	Вид контрольного мероприятия	Требования к отчетным материалам по практике	
					Требования к содержанию отчетных материалов	Сроки предоставления отчетных материалов
Навыки поиска и обработки нормативной и учебной литературы в области цифровизации системы клиентских отношений	Изучение нормативной документации, регулирующей деятельность в сфере цифровизации системы клиентских отношений (ПКО-1)	56	П	Раздел в индивидуальном задании	<i>Написание раздела в отчете по результатам изучения под руководством преподавателя научной, учебной литературы и специальной документации по организации контактной зоны предприятия сервиса</i>	В соответствии с планом-графиком
Навык поиска информации о зарубежном научном опыте в области цифровизации системы клиентских отношений	Описать основные тенденции развития базовых и дополнительных задач, комплексных решений, автоматизирующих все виды и типы коммуникаций системы клиентских отношений. Используя электронную научную библиотеку <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a> , найти несколько зарубежных статей, описывающих исследования в с в области цифровизации системы клиентских отношений. Написать краткую аннотацию к каждой из них. Область применения исследования указывает преподаватель в индивидуальном задании.	42	П	Раздел в индивидуальном задании		В соответствии с планом-графиком



Навык поиска информации о зарубежном научном опыте в сфере технологии по диджитализации и интеллектуализации рынка "зеленой энергетики" на предприятиях в электронной библиотеке.	Описать технологию по диджитализации и интеллектуализации рынка "зеленой энергетики" на предприятиях, используя электронную научную библиотеку <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a> . Найти несколько зарубежных статей, описывающих исследования в сфере диджитализации рынка "зеленой энергетики" на предприятиях. Написать краткую аннотацию к каждой из них. Область применения исследования указывает преподаватель в индивидуальном задании	46	П	Раздел в индивидуальном задании		В соответствии с планом-графиком
---	---	----	---	---------------------------------	--	----------------------------------

**Для заочной формы обучения:**

Наименование закрепляемых навыков/видов выполняемых работ	Задание	Количество часов, отводимых на выполнение задания	Формы текущего контроля и содержание отчетных мероприятий			
			Форма контроля (п/у)	Вид контрольного мероприятия	Требования к отчетным материалам по практике	
Требования к содержанию отчетных материалов	Сроки предоставления отчетных материалов					
Навыки поиска и обработки нормативной и учебной литературы в области цифровизации системы клиентских отношений	Изучение нормативной документации, регулирующей деятельность в сфере цифровизации системы клиентских отношений (ПКО-1)	56	П	Раздел в индивидуальном задании	<i>Написание раздела в отчете по результатам изучения под руководством преподавателя</i>	В соответствии с планом-графиком



<p>Навык поиска информации о зарубежном научном опыте в области цифровизации системы клиентских отношений</p>	<p>Описать основные тенденции развития базовых и дополнительных задач, комплексных решений, автоматизирующих все виды и типы коммуникаций системы клиентских отношений. Используя электронную научную библиотеку <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>, найти несколько зарубежных статей, описывающих исследования в с в области цифровизации системы клиентских отношений. Написать краткую аннотацию к каждой из них. Область применения исследования указывает преподаватель в индивидуальном задании.</p>	<p>42</p>	<p>П</p>	<p>Раздел в индивидуальном задании</p>	<p><i>научно-технической, учебной литературы и специальной документации по организации контактной зоны предприятия сервиса</i></p>	<p>В соответствии с планом-графиком</p>
<p>Навык поиска информации о зарубежном научном опыте в сфере технологии по диджитализации и интеллектуализации рынка "зеленой энергии" на предприятиях в электронной библиотеке.</p>	<p>Описать технологию по диджитализации и интеллектуализации рынка "зеленой энергии" на предприятиях, используя электронную научную библиотеку <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>. Найти несколько зарубежных статей, описывающих исследования в сфере диджитализации рынка "зеленой энергии" на предприятиях. Написать краткую аннотацию к каждой из них. Область применения исследования указывает преподаватель в индивидуальном задании</p>	<p>46</p>	<p>П</p>	<p>Раздел в индивидуальном задании</p>		<p>В соответствии с планом-графиком</p>



## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

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

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции, Индикатора достижения компетенции	Раздел практики, обеспечивающий этапы формирования компетенции, индикатора достижения компетенции	В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора достижения компетенции обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач				
		УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Общие вопросы организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса	Типовую структуру задачи и возможные варианты реализации этой структуры; знает различные типологии задач, понимает классификационные признаки, лежащие в основе этих типологий; осознает особенности решения задач различных типов	Анализировать задачу, выделять условие и задание (вопрос), соотносить предложенную задачу с тем или иным известным типом, определять необходимые для решения задачи знания, умения, дополнительные сведения	При выполнении самостоятельного исследования формулирует и анализирует научную задачу, выделяет её содержательные части и этапы реализации.
2	УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений				
		УК-2.1. Определяет связь между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения, формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта	Общие вопросы организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса	Требования к постановке цели и задач	Формулировать задачи	Способностью определять круг задач для достижения поставленной цели
3	ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности				
		ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	Общие вопросы организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса	Нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности	Соблюдать нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности	Информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности
4	ПКО-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя				
		ПКО-1.3. Оценивает возможность совершенствования системы клиентских отношений	Работа в сфере цифровизации системы клиентских отношений	Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений	Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений	Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений
5	ПК УВ-	Способен применять энергосберегающие и энергоэффективные технологии в профессиональной дея-				



1	тельность	ПК УВ-1.3. Органи- зует внедрение со- временного энерго- сберегающего обо- рудование и техно- логий с целью по- вышения энергоэф- фективности объек- тов жилой и ком- мерческой недви- жимости	Работа в сфере цифро-визации си-стемы кли- ентских от- ношений	Подбирать со- временное энер- госберегающее оборудование и технологии с учетом специфи- ки професси- ональной деятель- ности	Оценивать эконо- мию энергетических ресурсов за счет проведения энерго- сберегающих меро- приятий	Владение навы- ками определения потенциала энер- госбережения и показателей эф- фективности по- требления энер- гии в области объектов ЖКХ

### 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для описания показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах ее формирования по ознакомительной практике и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно балльно-рейтинговой технологии, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в период прохождения учебной практики 2 мероприятия текущего контроля) и оценивания, а именно:

Первая «контрольная точка» 1 раздел практики – 0-50

Вторая «контрольная точка» 2 раздел практики – 0-50

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 4 – балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр (се- местровый рейтинг по практике)	Автоматическая оцен- ка	Баллы за зачет**	Итоговая сумма баллов в ведомости	Итоговая оценка
	зачет с оценкой			
90-100*	5 (отлично)	-	90-100	5 (отлично)
71-89*	4 (хорошо)	-	71-89	4 (хорошо)
51-70*	3 (удовлетворительно)	-	51-70	3 (удовлетворительно)
41-50*	допуск к зачету	0-10	51	3 (удовлетворительно)
			41-50	2 (неудовлетворительно)
40 и менее	недопуск к зачету	-	40 и менее	2 (неудовлетворительно)

\*при условии выполнения всех заданий текущего контроля

\*\* зачет сдается только теми студентами, которые набрали 41-50 балл

### 6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Номер семест- ра	Раздел практики, обеспе- чивающий формиро- вание компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
---------------------	--	--	---



2/2*	Общие вопросы организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса	<p>Изучить особенности организации цифровой контактной зоны предприятия сервиса и обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил информационной безопасности</p> <p>Описать основные тенденции развития базовых и дополнительных задач, комплексных решений, автоматизирующих все виды и типы коммуникаций системы клиентских отношений. Используя электронную научную библиотеку <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>, найти несколько зарубежных статей, описывающих исследования в области цифровизации системы клиентских отношений. Написать краткую аннотацию к каждой из них. Область применения исследования указывает преподаватель в индивидуальном задании.</p>	<p>Отчет должен полностью соответствовать установленной форме. Содержание основной части отчета должно соответствовать выданному руководителем от университета и согласованному с руководителем от предприятия индивидуальному заданию.</p>
3/2*	Работа в сфере цифровизации системы клиентских отношений	<p>Описать технологию по диджитализации и интеллектуализации рынка "зеленой энергетики" на предприятиях, используя электронную научную библиотеку <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>. Найти несколько зарубежных статей, описывающих исследования в сфере диджитализации рынка "зеленой энергетики" на предприятиях. Написать краткую аннотацию к каждой из них. Область применения исследования указывает преподаватель в индивидуальном задании. Составить библиографический список зарубежных статей</p>	<p><i>Отчет должен быть сдан в срок, в соответствии с планом-графиком.</i></p>

**6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**



Для оценки учебных достижений обучающихся используется балльно-рейтинговая технология, которая основана на единых требованиях к студентам, предполагающих в процессе учебной практики прохождение фиксированного количества мероприятий текущего контроля успеваемости.

Балльно-рейтинговая технология оценки успеваемости студентов базируется на следующих принципах:

- реализации компетентного подхода к результатам обучения в образовательном процессе;
- индивидуализации обучения;
- модульном принципе структурирования учебного процесса;
- вариативности форм контроля и гибкой модели оценивания успеваемости студентов;
- открытости процедур контроля и результатов оценки текущей успеваемости студентов;
- единства требований, предъявляемых к работе студентов в ходе освоения программы дисциплины;
- строгом соблюдении исполнительской дисциплины всеми участниками образовательного процесса.

Балльно-рейтинговая система предназначена для повышения мотивации учебной деятельности студентов, для объективности и достоверности оценки уровня их подготовки и используется в качестве одного из элементов управления учебным процессом в университете. Получение баллов позволяет студентам четко понимать механизм формирования оценки по практике, что исключит конфликтные ситуации при получении итоговой оценки; осознавать необходимость систематической и регулярной работы; стимулировать саморазвитие и самообразование.

Рейтинговая оценка студентов по практике определяется по 100-балльной шкале в семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

Первая «контрольная точка» – 0-50

Вторая «контрольная точка» – 0-50

Оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля. Задания по разделам практики между «контрольными точками» выполняются согласно программе практики на базе практики. Всего за период прохождения учебной практики 2 мероприятия текущего контроля (2 «контрольных точки»), выполнение всех 2 заданий текущего контроля является обязательным для студента.

Промежуточная аттестация проводится не позднее недели после окончания практики или 2-ой недели следующего за практикой семестра (если за практикой согласно календарному графику следовали каникулы)<sup>1</sup>. Для допуска к промежуточной аттестации необходимо набрать в общей сложности не менее 41 балла, успешно пройти все мероприятия текущего контроля (не иметь задолженностей по текущему контролю).

При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

## 7. Информационно-коммуникационное обеспечение проведения практики

<sup>1</sup> В данном случае оценка за практику для начисления стипендии учитывается в следующем семестре.



### **7.1. Перечень учебной литературы и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».**

1. Сервисная деятельность: Учебник. Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, - 202 с.: 2013. <http://znanium.com/catalog/product/352240>
  2. Интеллектуальный анализ данных и систем управления бизнес-правилами в телекоммуникациях: Монография / Р.Р. Вейнберг. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 173 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль) (Обложка) ISBN 978-5-16-011350-0 – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/520998>
  3. Проектирование информационных систем: Учебное пособие / Н.Н. Заботина. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 331 с.: 60x90 1/16 + CD-ROM. - (Высшее образование). (переплет, cd rom) ISBN 978-5-16-004509-2 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/209816>
  4. Современные информационно-коммуникационные технологии для успеш. ведения бизнеса: Учеб. / Ю.Д.Романова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 279 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411654>
  5. Корпоративные информационные системы: Учебное пособие / Никитаева А.Ю. - Таганрог: Южный федеральный университет, 2017. - 149 с.: ISBN 978-5-9275-2236-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/996036>
- В зависимости от характера выполняемой работы обучающийся может использовать научно-исследовательские и научно-производственные технологии, связанные с обращением к следующим информационным ресурсам:
6. Справочно-поисковая система Консультант-Плюс <http://www.consultant.ru>.
  7. Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) [Электронный ресурс]: Интернет- портал Единой межведомственной информационно-статистической системы (ЕМИСС). - Электронные данные. - М., 2016. - Режим доступа: <http://www.fedstat.ru/>
  8. Федеральная служба государственной статистики (Росстат) [Электронный ресурс]: сайт Федеральной службы государственной статистики (Росстата). - Электронные данные. - М., 2016. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/>
  9. Онлайн-база статистических данных Росстата: [Электронный ресурс]: сайт Федеральной службы государственной статистики (Росстата). - Электронные данные. - М., 2016. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/dbscripts/Cbsd/DBInet.cgi>
  10. Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

### **7.2. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам**

1. Microsoft Windows;
2. Microsoft Office;
3. Портал Открытых Данных Российской Федерации [профессиональная база данных]: <https://data.gov.ru/>
4. Справочно-правовая система Консультант + [информационно-справочная система]: <http://www.consultant.ru>

### **8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики.**

Вид учебных занятий по	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов
------------------------	--



дисциплине	для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Практика	Инновационно-образовательный центр космических услуг, специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекторное оборудование
Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекторное оборудование Автоматизированные рабочие места студентов



приложение

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный университет туризма и сервиса»  
ФГБОУ ВО «РГУТИС»  
Высшая школа сервиса**

наименование структурного подразделения

## ОТЧЕТ

о прохождении \_\_\_\_\_ практики

студента группы \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_

направление подготовки \_\_\_\_\_

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя \_\_\_\_\_

Отчество \_\_\_\_\_

Место прохождения практики \_\_\_\_\_  
полное название профильной организации, адрес, телефон

Сроки прохождения практики \_\_\_\_\_

Руководитель практики от образовательной  
организации:

Руководитель практики от профильной ор-  
ганизации:

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, подпись)

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, подпись)

Отчет выполнил \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

дата и подпись

Отчет защищен с оценкой \_\_\_\_\_

дата и подпись

20 \_\_\_\_ г.

(2-ой лист отчета после титульного листа)



## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Индивидуальное задание
2. Рабочий график (план) проведения практики/ Совместный рабочий график (план) проведения практики
3. Отчет о прохождении практики
  - 3.1. Введение
  - 3.1. Основная часть
  - 3.2. Заключение
  - 3.3. Приложения

*\*Договор на прохождение преддипломной практики студент получает за месяц до начала практики, подписывает на месте прохождения практики и за 2 недели до начала практики сдает руководителю ОПОП \_\_\_\_\_*

*Примечание:*

*нумерация страниц отчета должна быть сквозной, учитывая и приложения, первым считается титульный лист, но на нем номер не проставляется, порядковый номер 2 ставится на листе Оглавление*



## ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на прохождение \_\_\_\_\_ практики

Студент \_\_\_\_\_

(ФИО)

курс \_\_\_\_\_ уч. группа \_\_\_\_\_ направление подготовки \_\_\_\_\_

Срок прохождения с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

№ п/п	Содержание индивидуального задания
1	2

### Планируемые результаты практики (из программы практики, таб. 6.1.)

№ пп	Индекс компетенции, индикатора достижения компетенции	Содержание компетенции, Индикатора достижения компетенции	Раздел практики, обеспечивающий этапы формирования компетенции, индикатора достижения компетенции	В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенции, индикатора достижения компетенции обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач				
		УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Общие вопросы организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса	Типовую структуру задачи и возможные варианты реализации этой структуры; знает различные типологии задач, понимает классификационные признаки, лежащие в основе этих типологий; осознает особенности решения задач различных типов	Анализировать задачу, выделять условие и задание (вопрос), соотносить предложенную задачу с тем или иным известным типом, определять необходимые для решения задачи знания, умения, дополнительные сведения	При выполнении самостоятельного исследования формулирует и анализирует научную задачу, выделяет её содержательные части и этапы реализации.
2	УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений				
		УК-2.1. Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения, формулирует проблему, решение ко-	Общие вопросы организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса	Требования к постановке цели и задач	Формулировать задачи	Способностью определять круг задач для достижения поставленной цели



		торой напрямую связано с достижением цели проекта				
3	ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности				
		ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности	Общие вопросы организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса	Нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности	Соблюдать нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности	Информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности
4	ПКО-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя				
		ПКО-1.3. Оценивает возможность совершенствования системы клиентских отношений	Работа в сфере цифровизации системы клиентских отношений	Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений	Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений	Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений
5	ПК УВ-1	Способен применять энергосберегающие и энергоэффективные технологии в профессиональной деятельности				
		ПК УВ-1.3. Организует внедрение современного энергосберегающего оборудования и технологий с целью повышения энергоэффективности объектов жилой и коммерческой недвижимости	Работа в сфере цифровизации системы клиентских отношений	Подбирать современное энергосберегающее оборудование и технологии с учетом специфики профессиональной деятельности	Оценивать экономичность энергетических ресурсов за счет проведения энергосберегающих мероприятий	Владение навыками определения потенциала энергосбережения и показателей эффективности потребления энергии в области объектов ЖКХ

Руководитель практики от образовательной организации:

Руководитель практики от профильной организации:

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, подпись)

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, подпись)



**(Совместный) Рабочий график (план)\***

прохождения \_\_\_\_\_ практики

студент

\_\_\_\_\_

( курс, группа, фамилия, имя отчество)

место прохождения практики

№ п/п	Содержание практики	Календарные сроки
1.	- Знакомство с объектом практики; - Инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка	Согласно программы практики
2.	- Участие в практической деятельности; - Сбор и анализ данных для выполнения индивидуального задания; - Ведение дневника практики	Согласно программы практики
3.	- Подготовка отчета по практике; Защита отчета по практике	Согласно программы практики Согласно расписанию промежуточной аттестации

Руководитель практики от  
образовательной организации:

Руководитель практики от  
профильной организации:

\_\_\_\_\_

(должность, ФИО, подпись)

\_\_\_\_\_

(должность, ФИО, подпись)

\* При выездном способе проведения практики составляется Совместный рабочий график (план), при стационарном способе проведения практики составляется Рабочий график (план)



## ДНЕВНИК

### ПО ПРОХОЖДЕНИЮ \_\_\_\_\_ ПРАКТИКИ

Студент \_\_\_\_\_

(ФИО)

курс \_\_\_\_\_ уч. группа \_\_\_\_\_ направление подготовки \_\_\_\_\_

Срок прохождения с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

Место практики \_\_\_\_\_

(наименования организации)

1. Прибыл в профильную организацию (предприятие) « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**2. Инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка:**

Инструктаж провел:

С требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка ознакомлен:

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО, подпись обучающегося)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

4. Учет ежедневной работы обучающегося:

Дата	Выполняемая работа	Подпись руководителя практики
1	2	3

Выбыл из профильной организации (предприятия) « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель от профильной организации \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

подпись

ФИО

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



## ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА

На \_\_\_\_\_

(ФИО практиканта)

студента \_\_\_\_\_ курса, уч. группы \_\_\_\_\_

проходившего учебную практику

\_\_\_\_\_ (наименование организации)

\_\_\_\_\_ (в качестве)

начало практики \_\_\_\_\_ окончание практики \_\_\_\_\_

Краткие рекомендации руководителю при написании характеристики-отзыва:

1. Успехи в овладении практическими умениями и навыками по специальности за время практики.
2. Отношение к работе (интерес, инициативность, оперативность, исполнительность, соблюдение трудовой дисциплины и другое)
3. Качество выполненной студентом работы.
4. Умение студента анализировать ситуации и принимать по ним решения.
5. Отношение к выполнению программы практики
6. Оценка

Руководитель \_\_\_\_\_

(организация)

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись)

(ФИО)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Примечание: Отзыв-характеристика о прохождении практики составляется произвольно с отражением указанных вопросов, а также других данных характеризующих студента–практиканта.



## ОТЧЕТ

о прохождении \_\_\_\_\_ практики

### Введение

(время, место, наименование организации, где студент проходил практику, в каком качестве работал студент, какие работы выполнены студентом, задачи стоящие перед студентом непосредственно в процессе прохождения практики и пути их достижения). – 1...2 листа.

### Основная часть

Описание выполнения заданий с формулированием целей, задач, обоснованием этапов и методов выполнения, с анализом результатов.

### Заключение

В заключении студент делает аналитические выводы, связанные с прохождением практики (теоретические и практические вопросы, возникшие у студента в связи с изучением деятельности органа места прохождения практики, освещение причин их возникновения и способов решения, предложения по совершенствованию законодательства и др.). Студент обобщает работу и формирует общий вывод, о том, насколько практика способствовала углублению и закреплению теоретических знаний об изученных понятиях и категориях различных отраслей права, овладению практическими навыками работы. Указывает, что нового он узнал в результате прохождения практики, какую пользу она принесла, какие трудности встретились в работе, а также свое мнение о возможном улучшении деятельности органа, практические рекомендации. – 1...2 листа.

Указание на источники информации практики должно производиться согласно ГОСТу 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления» и ГОСТу 7.80-2000 «Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления».