



Принято:
Ученым советом ФГБОУ ВО
«РГУТИС»
Протокол № 4 от «31» октября 2023

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**

Год начала подготовки: 2024

Разработчики:

должность	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	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 № 6 от «30» октября 2023 г.



1. Аннотация рабочей программы практики

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.

Цель практики – освоение профессиональных компетенций соответствующих видов деятельности.

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.

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 перечню компетенций: УК-1, УК-2, ОПК-7, ПК-1, ПК-5, 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); УК-2.3. Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач



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).

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

ПК-5 Способен применять энергосберегающие и энергоэффективные технологии в профессиональной деятельности; в части индикаторов достижения компетенции ПК-5.3. (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.	ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя в части: ПК-1.3 - Оценивает возможность совершенствования системы клиентских отношений
5.	ПК-5	Способен применять энергосберегающие и энергоэффективные технологии в профессиональной деятельности в части: ПК-5.3 - 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 профессиональной деятельности
1,2	Физическая культура и спорт	3	Экономика и предпринимательство
1	Право	3	Стандартизация и управление качеством
1,2	Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности	4	Маркетинг
1	Безопасность жизнедеятельности	5,6	Управление проектами
2	Экономика и предпринимательство	3	Системный анализ в сервисе
2	Менеджмент	3,4	Информационное обеспечение профессиональной деятельности
2	Стандартизация и управление качеством	7	Проектирование процесса оказания услуг
2	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	4	Геоинформационные технологии в профессиональной деятельности
1,2	Компьютерное моделирование и проектирование	3,4	Современные бизнес-технологии
1	Основы энергосбережения и энергоэффективности	4-6	Модели и концепции цифрового предприятия
2	Современный клиентский сервис	5-7	Основы электронной коммерции
1	Основы российской государственности	7,8	Прикладное программное обеспечение
		4	Сервис-дизайн
		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 профессиональной деятельности
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 деловых коммуникаций в профессиональной деятельности	7	Проектирование процесса оказания услуг
1	Безопасность жизнедеятельности	4	Геоинформационные технологии в профессиональной деятельности
2,3	Экономика и предпринимательство	4	Современные бизнес-технологии
2	Менеджмент	4-6	Модели и концепции цифрового предприятия
2,3	Стандартизация и управление качеством	5-7	Основы электронной коммерции
3	Системный анализ в сервисе	7,8	Прикладное программное обеспечение



2,3	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	4-6	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту
1,2	Компьютерное моделирование и проектирование	4-6	Цифровое моделирование бизнес-процессов
1	Основы энергосбережения и энергоэффективности	4-6	Эффективность цифровых сервисов
3	Современные бизнес-технологии	5-8	Основы цифровой безопасности
3	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту	5-8	Управление данными
2	Современный клиентский сервис	6-8	Интеллектуальные цифровые технологии
2	Ознакомительная практика	6-8	Управление цифровой инфраструктурой предприятия
1	Основы российской государственности	5	Проектная деятельность
		4	Сервис-дизайн
		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	2	Безопасность жизнедеятельности
1,2	Иностранный язык	5	Бизнес-планирование
1,2	Физическая культура и спорт	4	Инновации в профессиональной деятельности
1	Право	3	Экономика и предпринимательство
1,2	Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности	3	Стандартизация и управление качеством
2	Экономика и предпринимательство	4	Маркетинг



1	Менеджмент	5,6	Управление проектами
2	Стандартизация и управление качеством	3	Системный анализ в сервисе
2	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	3,4	Информационное обеспечение профессиональной деятельности
1	Основы энергосбережения и энергоэффективности	9	Проектирование процесса оказания услуг
2	Современный клиентский сервис	3,4	Компьютерное моделирование и проектирование в сервисе
1	Основы российской государственности	4	Геоинформационные технологии в профессиональной деятельности
		5	Сервис-дизайн
		4-6	Современные бизнес-технологии
		5-7	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. Трудоемкость практики.



Практика проводится в форме контактной работы.

Для очной формы обучения:

Номер курса	Номер семестра	Объем в зачетных единицах	Продолжительность практики	
			В неделях	В академических часах
1	2	4	18 недель по 8 часов в неделю распределенной практической подготовки	142 ак.ч., в том числе практическая подготовка 140 ак.ч.
2	3	4	18 недель по 8 часов в неделю практической подготовки	142 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 неделях	В академических часах
1	2	8	6	286 ак.ч., в том числе практическая подготовка 284 ак.ч.



5. Содержание и формы отчетности по практике

5.1. Содержание практики, структурированное по закрепляемым навыкам/видам деятельности с указанием отведенного на них количества академических часов и видов выполняемых работ

Для очной формы обучения:

Семес тр	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
		Навыки анализа и выбора на основе научно- практического опыта, оптимальных способов организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса малого бизнеса и укрепления цифрового доверия клиентов, с использованием эффективных инструментов цифрового маркетинга (ПК 1.3).	
3	Работа в сфере цифровизации системы клиентских	Изучение нормативной документации, регулирующей деятельность организации в сфере	56



Семес тр	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ, и формы их выполнения
	отношений	цифровизации системы клиентских отношений (ПК-1)	
3		Изучение отечественного научного опыта в сфере удовлетворения требований потребителя в цифровизации системы клиентских отношений (ПК-1)	42
3		Навык поиска информации об изучении практического опыта применения концепции бережливого производства в деятельности компаний сферы малого бизнеса в области оказания цифровых услуг (ПК-5.3)	44

Для заочной формы обучения:

Семес тр	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



Семес тр	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ, и формы их выполнения
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
		Навыки анализа и выбора на основе научно-практического опыта, оптимальных способов организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса малого бизнеса и укрепления цифрового доверия клиентов, с использованием эффективных инструментов цифрового маркетинга (ПК 1.3).	
2	Работа в сфере цифровизации системы клиентских отношений	Изучение нормативной документации, регулирующей деятельность организации в сфере цифровизации системы клиентских отношений (ПК-1)	56
2		Изучение отечественного научного опыта в сфере удовлетворения требований потребителя в цифровизации системы клиентских отношений (ПК-1)	42
2		Навык поиска информации об изучении практического опыта применения концепции	44



Семес тр	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ, и формы их выполнения
		бережливого производства в деятельности компаний сферы малого бизнеса в области оказания цифровых услуг ПК-5.3)	

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.	30	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 анализа и выбора способов организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса малого бизнеса с использованием эффективных инструментов цифрового маркетинга	Изучить научно-практический опыт организации цифровой контактной зоны на основе инструментов цифрового маркетинга предприятий сервиса малого бизнеса.	30	П			
Навыки организации цифровой контактной зоны	Изучить особенности организации цифровой контактной зоны	84	П			



предприятия сервиса и обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил информационной безопасности	предприятия сервиса и обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил информационной безопасности					
--	--	--	--	--	--	--



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.	30	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 анализа и выбора способов организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса малого бизнеса с использованием эффективных инструментов цифрового маркетинга	Изучить научно-практический опыт организации цифровой контактной зоны на основе инструментов цифрового маркетинга предприятий сервиса малого бизнеса.	30	П			
Навыки организации цифровой контактной зоны предприятия сервиса и	Изучить особенности организации цифровой контактной зоны предприятия сервиса и обеспечения	84	П			



обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил информационной безопасности	безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил информационной безопасности					
--	--	--	--	--	--	--



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	Сроки предоставления отчетных материалов
Навыки работы с научно-технической и учебной литературой в области организации цифровой контактной зоны (УК-1 УК-2)	Изучение нормативной документации, регулирующей деятельность в сфере цифровизации системы клиентских отношений (ПК-1)	56	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 анализа и выбора на основе научно-практического опыта, оптимальных способов организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса малого бизнеса и укрепления цифрового доверия клиентов,	Описать основные тенденции развития базовых и дополнительных задач, комплексных решений, автоматизирующих все виды и типы коммуникаций системы клиентских отношений. Используя электронную научную библиотеку www.elibrary.ru , найти несколько зарубежных статей, описывающих	42	П	Раздел в индивидуальном задании		В соответствии с планом-графиком



с использованием эффективных инструментов цифрового маркетинга (ПК 1.3).	исследования в с в области цифровизации системы клиентских отношений. Написать краткую аннотацию к каждой из них. Область применения исследования указывает преподаватель в индивидуальном задании.					
Навык поиска информации об изучении практического опыта применения концепции бережливого производства в деятельности компаний сферы малого бизнеса в области оказания цифровых услуг (ПК-5.3)	Описать концепцию бережливого производства в деятельности компаний сферы малого бизнеса в области оказания цифровых услуг, используя электронную научную библиотеку www.elibrary.ru . Найти несколько зарубежных статей, описывающих концепцию бережливого производства в области оказания цифровых услуг. 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,	Формы текущего контроля и содержание отчетных мероприятий		
			Форма контроля	Вид контрольного	Требования к отчетным материалам по практике



		отво димы х на выпо лнен ие задан ия	ля (п/у)	мероприятия	Требования к содержанию отчетных материалов	Сроки предоставл ения отчетных материало в
Навыки работы с научно-технической и учебной литературой в области организации цифровой контактной зоны (УК-1 УК-2)	Изучение нормативной документации, регулирующей деятельность в сфере цифровизации системы клиентских отношений (ПК-1)	56	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 анализа и выбора на основе научно-практического опыта, оптимальных способов организации цифровой контактной зоны предприятий сервиса малого бизнеса и укрепления цифрового доверия клиентов, с использованием эффективных инструментов цифрового маркетинга (ПК 1.3).	Описать основные тенденции развития базовых и дополнительных задач, комплексных решений, автоматизирующих все виды и типы коммуникаций системы клиентских отношений. Используя электронную научную библиотеку www.elibrary.ru , 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



<p>Навык поиска информации об изучении практического опыта применения концепции бережливого производства в деятельности компаний сферы малого бизнеса в области оказания цифровых услуг (ПК-5.3)</p>	<p>Описать концепцию бережливого производства в деятельности компаний сферы малого бизнеса в области оказания цифровых услуг, используя электронную научную библиотеку www.elibrary.ru. Найти несколько зарубежных статей, описывающих концепцию бережливого производства в области оказания цифровых услуг. 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	Навыками формулировки и анализа исследований научной задачи, выделять 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 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
		УК-2.3. Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения	оценивать круг задач цифровой контактной зоны предприятий сервиса	оценивать круг задач для достижения поставленной цели	оценивать круг задач для достижения поставленной цели	Способностью оценивать круг задач для достижения поставленной цели



		задач				
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	ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя				
		ПК-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-5	Способен применять энергосберегающие и энергоэффективные технологии в профессиональной деятельности				
		ПК-5.3. Организует внедрение современного энергосберегающего оборудования и технологий с целью повышения энергоэффективности и в профессиональной деятельности	Организация бережливого производства в деятельности компаний сферы малого бизнеса в области оказания цифровых услуг	изучение практического опыта применения концепции бережливого производства в деятельности компаний сферы малого бизнеса в области оказания цифровых услуг	Оценивать эффект применения концепции бережливого производства в деятельности компаний сферы малого бизнеса в области оказания цифровых услуг	Навыками анализа практического опыта применения концепции бережливого производства в деятельности компаний сферы малого бизнеса в области оказания цифровых услуг

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

Порядок, показатели, критерии и шкала оценивания компетенций на разных этапах их формирования определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

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.



Но ме р с е м е с т р а	Раздел практики, обеспечивающий формирование 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.</p> <p>Используя электронную научную библиотеку www.elibrary.ru, 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> <p><i>Отчет должен быть сдан в срок, в соответствии с планом-графиком.</i></p>



3/2 *	Работа в сфере цифровизации системы клиентских отношений	Описать концепцию бережливого производства в деятельности компаний сферы малого бизнеса в области оказания цифровых услуг, используя электронную научную библиотеку www.elibrary.ru . Найти несколько зарубежных статей, описывающих концепцию бережливого производства в области оказания цифровых услуг. Написать краткую аннотацию к каждой из них. Область применения исследования указывает преподаватель в индивидуальном задании.	
----------	--	---	--

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 преддипломной 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.

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 преддипломной 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. Для допуска к промежуточной аттестации необходимо набрать в общей сложности не



менее 51 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.

задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

7. Информационно-коммуникационное обеспечение проведения практики

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

1. Цепочка создания стоимости продукта: формирование и оценка эффективности: Монография / Т.В. Андреева. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ Инфра-М, 2018. - 170 с.: 60x88 1/16. - (Научная мысль). (обложка) ISBN 978-5-369-01147-8 - Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=372054>
2. Свод знаний по управлению бизнес-процессами. BPM СВОК 3.0: Учебное пособие / Под ред. Белайчук А.А. - М.: Альпина Пабли., 2016. - 480 с.: 60x90 1/8 (Обложка) ISBN 978-5-9614-5455-0 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/558829>
3. Продуктовые и процессные инновации в маркетинге: Монография / Н.С. Перекалина, С.П. Казаков, И.В. Рожков. - М.: ИЦ РИОР: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 250 с.: 60x88 1/16. - (Наука и практика). (обложка) ISBN 978-5-369-01212-3 - Режим доступа: <https://znanium.ru/catalog/document?id=395738>
4. Сервисная деятельность: Учебник. Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, - 202 с.: 2024. Режим доступа <https://znanium.ru/catalog/document?id=444623>
5. Современные информационно-коммуникационные технологии для успеш. ведения бизнеса: Учеб. / Ю.Д. Романова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2023. - 279 с. Режим доступа <https://znanium.ru/catalog/document?id=444262>
6. Прикладные информационные технологии: Учебное пособие / Е.Л. Федотова, Е.М. Портнов. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2023. Режим доступа <https://znanium.ru/catalog/document?id=422332>
7. Базовые и прикладные информационные технологии: Учебник / Гвоздева В. А. - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2023. Режим доступа <https://znanium.ru/catalog/document?id=415453>
8. Организация производства и управление предприятием: Учебник / О.Г. Туровец, В.Б. Родионов и др.; Под ред. О.Г. Туровца - 3-е изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2024. Режим доступа <https://znanium.ru/catalog/document?id=432302>

Дополнительная литература

1. Карапузова В.И. Информационные технологии в менеджменте: учебное пособие / В. И. Карапузова, Скрипченко Э.Н., Чернышева К.В., Карапузова Н.В. -2-е изд. доп. - Москва: Вузовский учебник, - 2020 <https://znanium.com/catalog/document?id=356001>



2. Информационный менеджмент: Учебник / Под ред. Абдикеева Н.М. - Москва: ИНФРА-М, 2014. - 400с. ЭБС Знаниум 2014

<https://znanium.com/catalog/document?id=260161>

3. Елиферов В.Г. Бизнес-процессы: Регламентация и управление: Учебник /В.Г. Елиферов, В.В. Репин; Институт экономики и финансов "Синергия". - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2021. - 319 с. (ЭБС znanium.com) <https://znanium.com/catalog/document?id=373367>

4. Информационные ресурсы и технологии в экономике: Учебное пособие / под ред. Б.Е. Одинцова, А.Н. Романова.— М. : Вузовский учебник: Инфра-М, 2024.— 462 с. ЭБС Знаниум <https://znanium.ru/catalog/document?id=444973>

В зависимости от характера выполняемой работы обучающийся может использовать научно-исследовательские и научно-производственные технологии, связанные с обращением к следующим информационным ресурсам:

1. Библиотека академии наук – <http://www.neva.ru/>
2. Информационно-правовой сервер «КонсультантПлюс» – <http://www.consultant.ru/>
3. Издательство «Открытые системы» - <http://www.osp.ru/>;
4. Центр информационных технологий МГУ - [http://www.citforum.ru](http://www.citforum.ru;);
5. Русскоязычная информационная система - <http://www.ru/>;
6. Регистрационно-информационная служба InterNIC - <http://www.internic.net/>;
7. Компания Демос+ (DEMOS)- <http://www.demos.su/>;
8. Сервер телеконференций РАН - <news://ipsun.ras.ru/>;
9. Российский НИИ Информационных Систем - [http://www.riis.ru](http://www.riis.ru;);
10. Российский Институт Общественных Сетей - [http://www.ripn.net](http://www.ripn.net;);
11. Корпорация «Университетские сети знаний» UNICOR - <http://www.rc.ac.ru>.
12. Библиотека учебников, руководств и текстов по программированию - <http://www.codenet.ru/>
13. Форум начинающих и профессиональных программистов, системных администраторов, администраторов баз данных, компьютерный форум.— <http://www.cyberForum.ru>
14. Upgrade: компьютерный еженедельник / Издательский Дом «Венето». Режим доступа: <http://www.upweek.ru/>
15. Компьютер БИЛД: европейский журнал о компьютерах / ИД «Бурда». Режим доступа: - <http://www.computerbild.ru/>
16. Издательство «Открытые системы»: портал издательства «Открытые системы». Режим доступа: <http://www.osp.ru/>
- 17.База данных о предприятиях, анализа СМИ в разрезе контрагента <http://www.integrum.ru/>
- 18.Законодательство связанное с Интернет-деятельностью и информационной безопасностью <http://www.internet-law.ru/>
- 19.Методические пособия связанные с информационной безопасностью: <http://all-ib.ru/>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		<i>Лист 28 из 26</i>

21. 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>

7.2. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

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 дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов 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