

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Новомосковский институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего
образования «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева»



УТВЕРЖДАЮ
Директор Новомосковского института
РХТУ им. Д.И. Менделеева
Первухин В.Л.

«30» 06 2022 г.

Рабочая программа практики

Организационно-управленческая практика

Уровень высшего образования Бакалавриат

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль) подготовки «Сервис в сфере финансовой и коммерческой деятельности»

Квалификация выпускника Бакалавр

(бакалавр, магистр, дипломированный специалист)

Форма обучения очная

(очная, очно-заочная и др.)

г. Новомосковск – 2022г.

Разработчик:

Доцент кафедры «Экономика, финансы и бухгалтерский учет»
Новомосковского института РХТУ им. Д.И. Менделеева,
к.э.н., доцент



(Кулакова Ю.В.)

Эксперт:

Заместитель Вице-президента-Управляющего
Филиалом ГПБ АО «Среднерусский»



(Тюрина И.С.)

«27» июня 2022 г

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Экономика, финансы и бухгалтерский учет»

Протокол № 10 от 24.06.2022 г.

Зав. кафедрой: к.э.н., доцент



(Саяпина Е.Д.)

Рабочая программа согласована с деканом факультета «Экономика и управление»

Декан факультета: к.э.н., доцент



(Кулакова Ю.В.)

«27» июня 2022 г

Рабочая программа согласована с руководителем учебно-методического управления
Новомосковского института РХТУ им. Д.И. Менделеева

Руководитель, д.х.н., профессор



(Кизим Н.Ф.)

«27» июня 2022 г

Аннотация рабочей программы приведена в приложении 1.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Нормативные документы, используемые при разработке рабочей программы практики

Нормативную правовую базу разработки рабочей программы дисциплины составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис», утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 514;
- Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.10.2014 г. № 864н;
- Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19.03.2015 г. № 167н;
- Приказ Минобрнауки России от 06.04.2021 N 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 23.08.2017 № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства просвещения Российской Федерации от 05.08.2020 № 885/390 «О практической подготовке обучающихся»;
- Локальные нормативные акты Новомосковского института (филиала) РХТУ им. Д.И. Менделеева.

Рабочая программа дисциплины (далее – Программа, РПД) составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (уровень бакалавриата) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 514, рекомендациями Учебно-методической комиссии НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева и накопленным опытом преподавания дисциплины кафедрой «Экономика, финансы и бухгалтерский учет» НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева (далее – Институт).

Контроль успеваемости студентов ведется по принятой в Институте системе.

Рабочая программа дисциплины может быть реализована с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий полностью или частично.

2 ВИД ПРАКТИКИ, ТИП, СПОСОБ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Организационно-управленческая практика по виду практики относится к производственной практике в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата).

По типу практика является организационно-управленческой.

По способу проведения Организационно-управленческая практика является стационарной практикой.

Организационно-управленческая практика может быть организована:

- непосредственно в Институте на кафедре «Экономика, финансы и бухгалтерский учет»;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы по направлению 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис в сфере финансовой и коммерческой деятельности», на основании договора, заключаемого между профильной организацией и Институтом.

Организационно-управленческая практика проводится в форме практической подготовки. Практическая подготовка организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Организационно-управленческая практика осуществляется путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

3 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Целью организационно-управленческой практики по направлению 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис в сфере финансовой и коммерческой деятельности» является закрепление и углубление теоретической подготовки студентов, и приобретение ими первичных практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности

Задачи организационно-управленческой практики:

- закрепление и углубление теоретических знаний, полученных студентами в процессе обучения в вузе;
- приобретение и совершенствование профессиональных умений и навыков, формирование соответствующих компетенций;

- использование технологических и информационно-коммуникативных технологий;
- получение студентами навыков самостоятельной работы, систематизации и обработки полученных результатов в виде законченных научно-исследовательских разработок в письменном виде (отчета по практике, презентации, научной статьи и т.д.), публичной защиты результатов.

4 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП

Освоение организационно-управленческой практики направлено на формирование следующих компетенций:

Таблица 1 - Категории (группы) компетенций, коды и наименование компетенций, индикаторы их достижения и планируемые результаты освоения организационно-управленческой практики

№ п/п	Категория (группа) компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	В результате прохождения практики обучающийся должен:
1	2	3	4	5
1	Системное и критическое мышление	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя её базовые составляющие. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи УК 1.2 Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов УК-1.3 При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения УК-1.4 Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки	знать: - основы сбора, обработки и использования информации для осуществления профессиональной и научно-исследовательской деятельности; - основы поиска требуемой информации для выполнения определенного направления практической или научно-исследовательской деятельности; - основы принятия решения по написанию практической или научно-исследовательской работы заданной тематики; - особенности принятия решения по профессиональной и научно-исследовательской деятельности при наличии ее достоинств и недостатков; уметь: - собирать, обрабатывать и применять информацию для выполнения практической или научно-исследовательской работы; - искать требуемую информацию для формирования определенного направления практической или научно-исследовательской работы; - применять основы принятия решения по написанию практической или научно-исследовательской работы заданной тематики; - применять особенности принятия решения по формированию профессиональной или научно-исследовательской работы при наличии ее достоинств и недостатков; владеть: - навыками самостоятельного поиска информации в соответствии с потребностями, возникающими в профессиональной или научно-исследовательской деятельности; - основами поиска требуемой информации для выполнения определенного направления профессиональной и научно-исследовательской деятельности; - основами принятия решения по написанию практической или научно-исследовательской работы заданной тематики; - навыками особенностей принятия решения по выполнению профессиональной и научно-исследовательской деятельности при наличии ее достоинств и недостатков;
2	Командная работа и лидерство	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в	УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2	знать: - нормы и правила командной работы; уметь: - уметь определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - уметь при реализации своей роли в команде учитывать особенности поведения других членов команды;

		команде	При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели УК-3.5 Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	- уметь анализировать возможные последствия личных действий и планировать свои действия для достижения заданного результата; - уметь соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат. владеть: - навыками обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели;
3	Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей УК-6.3 Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста УК-6.4 Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития	знать: - основы построения практической или научно-исследовательской работы в конкретные сроки выполнения; - основы построения приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста; - основы построения профессиональной карьеры и определения стратегии профессионального развития; уметь: - применять основы построения практической или научно-исследовательской работы в конкретные сроки выполнения; - применять основы построения приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста; - применять основы построения профессиональной карьеры и определения стратегии профессионального развития; владеть: - навыками основ построения практической или научно-исследовательской работы в конкретные сроки выполнения; - основами построения приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста; - основами построения профессиональной карьеры и определения стратегии профессионального развития;
4	Безопасность жизнедеятельности	УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия	УК-8.1 Анализирует факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и	знать: - основы анализа факторов вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания и обеспечения устойчивого развития, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; - основы идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности; - основы выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предположения мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций;

		жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	социальных явлений), обеспечивает устойчивое развитие, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов УК-8.2 Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности УК-8.3 Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятиях по предотвращению чрезвычайных ситуаций УК-8.4 Разъясняет правила поведения при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного происхождения, военных конфликтах; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях	- основы разъяснения правил поведения при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного происхождения, военных конфликтах; оказания первой помощи, описания способов участия в восстановительных мероприятиях; уметь: - применять основы анализа факторов вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания и обеспечения устойчивого развития, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; - применять основы идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности; - применять основы выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предположения мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций; - применять основы разъяснения правил поведения при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного происхождения, военных конфликтах; оказания первой помощи, описания способов участия в восстановительных мероприятиях; владеть: - основами анализа факторов вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания и обеспечения устойчивого развития, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов; - основами идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности; - основами выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предположения мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций; - основами разъяснения правил поведения при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного происхождения, военных конфликтах; оказания первой помощи, описания способов участия в восстановительных мероприятиях;
5	Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике УК-9.2 Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей УК-9.3 Использует финансовые инструменты для управления личными финансами и принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности	знать: - основы понимания базовых принципов функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике; - основы применения методов личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей; - основы использования финансовых инструментов для управления личными финансами и принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности; уметь: - применять основу понимания базовых принципов функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике; - применять основу применения методов личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей; - применять основы использования финансовых инструментов для управления личными финансами и принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности; владеть: - основами понимания базовых принципов функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике; - основами применения методов личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей; - основами использования финансовых инструментов для управления личными финансами и принятия обоснованных экономических решений в различных областях

				жизнедеятельности;
6	Гражданская позиция	УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.1 Анализирует действующие правовые нормы, обеспечивающие противодействие коррупции в профессиональной деятельности, способы профилактики коррупции и ответственность за коррупционные правонарушения УК-10.2 Формулирует гражданскую позицию нетерпимого отношения к коррупционному поведению УК-10.3 Соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции УК-10.4 Организует свою профессиональную деятельность, исключая любые коррупционные проявления	знать: - основы анализа действующих правовых норм, обеспечивающих противодействие коррупции в профессиональной деятельности, способы профилактики коррупции и ответственность за коррупционные правонарушения; - основы формирования гражданской позиции нетерпимого отношения к коррупционному поведению; - основы соблюдения правил общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции; - основы организации своей профессиональной деятельности, исключая любые коррупционные проявления; уметь: - применять основы анализа действующих правовых норм, обеспечивающих противодействие коррупции в профессиональной деятельности, способы профилактики коррупции и ответственность за коррупционные правонарушения; - применять основы формирования гражданской позиции нетерпимого отношения к коррупционному поведению; - применять основы соблюдения правил общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции; - применять основы организации своей профессиональной деятельности, исключая любые коррупционные проявления; владеть: - основами анализа действующих правовых норм, обеспечивающих противодействие коррупции в профессиональной деятельности, способы профилактики коррупции и ответственность за коррупционные правонарушения; - основами формирования гражданской позиции нетерпимого отношения к коррупционному поведению; - основами соблюдения правил общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции; - основами организации своей профессиональной деятельности, исключая любые коррупционные проявления;
7		ПК-1 Способен устанавливать и поддерживать контакты с потребителями, товаров (работ, услуг), осуществлять информационное обслуживание потребителей	ПК-1.1 Устанавливает и поддерживает контакты с существующими и потенциальными потребителями с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей ПК-1.2 Готовит коммерческие предложения, документацию по продаже товаров (работ, услуг) ПК-1.3 Составляет аналитические отчеты по продаже товаров (работ, услуг) ПК-1.4 Работает с	знать: - основы и принципы деловой переписки с клиентами; - требования по подготовке документации по продаже товаров (работ, услуг); - методы и методики подготовки аналитических отчетов по продаже товаров (работ, услуг); - принципы работы с программными средствами по управлению клиентскими взаимоотношениями; уметь: - устанавливать и поддерживать контакты с потенциальными потребителями с использованием различных средств связи; - подготовить коммерческое предложение по продаже товаров (работ, услуг) - составлять аналитические отчеты по продаже товаров (работ, услуг); - работать со специализированными программными средствами владеть: - навыками деловой переписки с существующими и потенциальными клиентами; - навыками подготовки коммерческих предложений; - навыками составления аналитических отчетов; - навыками работы со специализированными программными средствами

			программными средствами по управлению клиентскими взаимоотношениями	
8		ПК-2 Способен применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг потребителям	ПК-2.3 Применяет технологии разработки и проектирования услуг в сервисной деятельности ПК-2.4 Использует технологии ценообразования и сбыта в сфере сервиса	знать: - принципы ценообразования и сбыта в сфере сервиса; - методы и принципы проектирования услуг в сервисной деятельности уметь: - применять технологии разработки и проектирования услуг в сервисной деятельности; - использовать технологии ценообразования и сбыта в сфере сервиса владеть: - основами применения технологий разработки и проектирования услуг в сервисной деятельности; - основами применения технологий ценообразования и сбыта в сфере сервиса
9		ПК-3 Способен провести анализ бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания и их оптимизацию с учетом требований потребителей	ПК-3.1 Участвует в проведении диагностики бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания ПК-3.3 Осуществляет анализ информации о рыночном спросе на продукцию и услуги организации, перспективах развития рынков сбыта	знать: - основы управление и диагностики бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания; - методы анализа информации о рыночном спросе; уметь: - проводить диагностику бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания; - проводить анализ информации о рыночном спросе на продукцию и услуги сервисных организаций, о перспективах развития рынков сбыта; владеть: - навыками диагностики бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания; - навыками анализа информации о рыночном спросе
10		ПК-5 Способен управлять взаимоотношениями с потребителями	ПК-5.1 Обеспечивает лояльность потребителей за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращает появления конфликтных ситуаций ПК-5.2 Участвует в организации контактной зоны для обслуживания потребителей ПК-5.3 Разрабатывает предложения по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с потребителями	знать: - нормы и принципы деловой культуры и культуры общения с клиентами; уметь: - организовать контактную зону для обслуживания клиентов; владеть: - коммуникативными навыками общения с клиентами; - навыками избегания конфликтных ситуаций при общении с клиентами.

5 МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Организационно-управленческая практика относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, ОПОП по направлению 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис в сфере финансовой и коммерческой деятельности», определяет её направленность (профиль), и обязательна для прохождения обучающимися в 7 семестре (при очной форме обучения).

Организационно-управленческая практика представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Она базируется на теоретических знаниях, полученных обучающимися в процессе освоения предшествующих дисциплин (в том числе дисциплин по выбору обучающегося) и практик ОПОП по направлению 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис в сфере финансовой и коммерческой деятельности».

В процессе прохождения практики предусмотрено закрепление знаний, умений и навыков по ранее изученным дисциплинам:

Безопасность жизнедеятельности, Психология, Деловые коммуникации, Правоведение, Трудовое и административное право, Экономика сферы услуг, Антикоррупционная политика, Тайм-менеджмент, Проектная деятельность, Продвижение товаров и услуг, Социально-экономическая статистика, Технологические процессы в сервисе, Менеджмент в сервисе, Диагностика эффективности обслуживания клиентов, Управление бизнес-процессами в сервисе, Экономический анализ в сервисе, Ценообразование.

6 ОБЪЁМ ПРАКТИКИ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ

Объем организационно-управленческой практики составляет 4 зачетных единиц (144 акад. ч.), в том числе 30 час. контактной работы, 114 час. самостоятельной работы обучающегося.

Организационно-управленческая практика проводится в 7 семестре путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

Вид учебной работы	Объем, акад. ч.	в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа обучающегося с педагогическими работниками (всего)	30,3	30,3
Контактная работа - аудиторные занятия:	30	30
Лекции	-	-
Практические занятия (ПЗ)	30	30
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Контактная самостоятельная работа	-	-
Контактная работа - промежуточная аттестация	0,3	0,3
Самостоятельная работа	113,7	113,7
Самостоятельное изучение разделов	113,7	113,7
Форма(ы) контроля:	Зачет с оценкой	
Подготовка к экзамену.	-	-

7 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

7.1 Разделы практики и виды занятий

№ п/п	Раздел (этап) практики	Академ. часов						
		Всего	в т.ч. в форме практ. подг.	Лекции	в т.ч. в форме практ. подг.	Практ. занятия	в т.ч. в форме практ. подг.	Самостоятельная работа
1	Подготовительный	18	2	-	-	2	2	16
2	Планирование исследования и сбор информации	46	14	-	-	14	14	32
3	Аналитический	50	12	-	-	12	12	38
4	Отчетный	30	2	-	-	2	2	28
	ИТОГО	144	30	-	-	30	34	114

	Контактная самостоятельная работа (консультации)	-	-					
	Контактная работа - промежуточная аттестация	-	-					
	ИТОГО	144	34					

7.2 Содержание разделов практики

Наименование раздела практики	Содержание раздела
1 Подготовительный	Обоснование актуальности темы индивидуального задания. Составление и утверждение индивидуального плана работы. Ознакомление с профильной организацией, правилами внутреннего трудового распорядка, прохождение производственного инструктажа, в т.ч. инструктаж по технике безопасности.
2 Планирование исследования и сбор информации	Сбор информации об организации (предприятии), ее видах деятельности, организационно – правовой структуре, системе управления. Сбор необходимых материалов и данных для выполнения отчета по практике, согласно индивидуальному заданию. Изучение и анализ научной литературы по утвержденной теме индивидуального задания.
3 Аналитический	Выбор методов анализа. Анализ полученной информации, на основании которого обучающийся делает аналитическое заключение (в зависимости от темы индивидуального задания). Подготовка индивидуального задания, дневника и отчета по практике, получение отзыва от руководителя практики от профильной организации. Обобщение и систематизация результатов аналитической деятельности.
4 Отчетный	Сдача отчета по практике на кафедру, устранение замечаний руководителя практики от Института

7.3 Практические занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Темы практических занятий	Часы	Формы текущего контроля
1	1	Прохождение инструктажа по технике безопасности и соблюдению санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов.	2	Собеседование
2	2	Информационно-библиографические ресурсы. Культура, этика и этикет делового общения	4	Обсуждение выполнения индивидуального задания
3	2	Тестирование по Разделу 2	1	Т 1
4	3	Выбор темы индивидуального задания по организационно-управленческой практики. Формирование основных положений отчета	1	Собеседование
5	3	Методы сбора количественной информации	4	
6	3	Составление структурной схемы исследования	1	
		Работа с материалами, описаниями, материалами в периодической печати, монографиями, нормативными документами и др.	4	
7	3	Анализ перспективных направлений научных исследований, обоснование актуальности, теоретической и практической значимости исследуемой проблемы	1	Собеседование

8	3	Сбор и обобщение новейшей информации (аналитической, статистической, научной). Разработка концепции, формулирование проблем и постановка гипотез, формулировка основных теоретических положений для практической части работы. Описание современного состояния объекта исследования; отечественного опыта решения проблемы.	3	Собеседование
9	3	Тестирование по Разделу 3	1	T2
10	4	Требования к языку и оформлению отчета по организационно-управленческой практике	4	
		Разработка презентации и доклада. Особенности подготовки и защиты отчета по практике.	4	

8 СООТВЕТСТВИЕ СОДЕРЖАНИЯ ТРЕБОВАНИЯМ К РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

№	В результате прохождения практики обучающийся должен:	Раздел 1	Раздел 2	Раздел 3	Раздел 4
	Знать:				
1	основы сбора, обработки и использования информации для осуществления профессиональной и научно-исследовательской деятельности;	+	+	+	
2	основы поиска требуемой информации для выполнения определенного направления практической или научно-исследовательской деятельности;	+			
3	основы принятия решения по написанию практической работы заданной тематики;	+	+		
4	особенности принятия решения по профессиональной и научно-исследовательской деятельности при наличии ее достоинств и недостатков;	+		+	
5	нормы и правила командной работы;	+			+
6	основы построения практической или научно-исследовательской работы в конкретные сроки выполнения;	+		+	
7	основы построения приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;	+	+		
8	основы построения профессиональной карьеры и определения стратегии профессионального развития;	+		+	
9	основы анализа факторов вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания и обеспечения устойчивого развития, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;	+			+
10	основы идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности;	+	+		
11	основы выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предположения мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций;	+		+	
12	основы разъяснения правил поведения при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного происхождения, военных конфликтах; оказания первой помощи, описания способов участия в восстановительных мероприятиях	+	+		
13	основы понимания базовых принципов функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике;	+		+	
14	основы применения методов личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей;	+		+	
15	основы использования финансовых инструментов для управления личными финансами и принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности;	+	+	+	
16	основы анализа действующих правовых норм, обеспечивающих противодействие коррупции в профессиональной деятельности, способы профилактики коррупции и ответственность за коррупционные правонарушения;	+			
17	основы формирования гражданской позиции нетерпимого отношения к коррупционному поведению;	+	+	+	
18	основы соблюдения правил общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции;	+			
19	основы организации своей профессиональной деятельности, исключая любые коррупционные проявления;	+	+		
20	основы и принципы деловой переписки с клиентами;	+		+	
21	требования по подготовке документации по продаже товаров (работ, услуг);	+			
22	методы и методики подготовки аналитических отчетов по продаже товаров (работ, услуг);	+	+	+	

23	принципы работы с программными средствами по управлению клиентскими взаимоотношениями;	+			+
24	принципы ценообразования и сбыта в сфере сервиса;	+	+	+	
25	методы и принципы проектирования услуг в сервисной деятельности	+		+	
26	основы управление и диагностики бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания;	+			+
27	методы анализа информации о рыночном спросе;	+		+	
28	нормы и принципы деловой культуры и культуры общения с клиентами;	+	+		
	Уметь:			+	
1	собирать, обрабатывать и применять информацию для выполнения практической или научно-исследовательской работы;	+		+	
2	искать требуемую информацию для формирования определенного направления практической или научно-исследовательской работы;		+	+	
3	применять основы принятия решения по написанию практической или научно-исследовательской работы заданной тематики;	+			
4	применять особенности принятия решения по формированию профессиональной или научно-исследовательской работы при наличии ее достоинств и недостатков		+		
5	уметь определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;		+	+	
6	уметь при реализации своей роли в команде учитывать особенности поведения других членов команды;	+	+		
7	уметь анализировать возможные последствия личных действий и планировать свои действия для достижения заданного результата;			+	
8	уметь соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат.	+		+	
9	применять основы построения практической или научно-исследовательской работы в конкретные сроки выполнения;		+		
10	применять основы построения приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;		+		+
11	применять основы построения профессиональной карьеры и определения стратегии профессионального развития;			+	
12	применять основы анализа факторов вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания и обеспечения устойчивого развития, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;	+	+		
13	применять основы идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности;			+	
14	применять основы выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предположения мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций;	+	+		
15	применять основы разъяснения правил поведения при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного происхождения, военных конфликтах; оказания первой помощи, описания способов участия в восстановительных мероприятиях;		+	+	
16	применять основу понимания базовых принципов функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике;	+	+		
17	применять основу применения методов личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей;		+		
18	применять основы использования финансовых инструментов для управления личными финансами и принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности;			+	
19	применять основы анализа действующих правовых норм, обеспечивающих противодействие коррупции в профессиональной деятельности, способы профилактики коррупции и ответственность за коррупционные правонарушения;				+
20	применять основы формирования гражданской позиции нетерпимого отношения к коррупционному поведению;	+	+	+	
21	применять основы соблюдения правил общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции;				
22	применять основы организации своей профессиональной деятельности, исключая любые коррупционные проявления;	+	+	+	
23	устанавливать и поддерживать контакты с потенциальными потребителями с использованием различных средств связи;			+	
24	подготовить коммерческое предложение по продаже товаров (работ, услуг)	+	+		
25	составлять аналитические отчеты по продаже товаров (работ, услуг);	+			
26	работать со специализированными программными средствами	+			
27	применять технологии разработки и проектирования услуг в сервисной деятельности;		+	+	
28	использовать технологии ценообразования и сбыта в сфере сервиса			+	

29	проводить диагностику бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания;		+		+
30	проводить анализ информации о рыночном спросе на продукцию и услуги сервисных организаций, о перспективах развития рынков сбыта;	+			
31	организовать контактную зону для обслуживания клиентов;		+	+	
	Владеть:				
1	навыками самостоятельного поиска информации в соответствии с потребностями, возникающими в профессиональной или научно-исследовательской деятельности;	+			
2	основами поиска требуемой информации для выполнения определенного направления профессиональной и научно-исследовательской деятельности;		+		
3	основами принятия решения по написанию практической или научно-исследовательской работы заданной тематики;			+	
4	навыками особенностей принятия решения по выполнению профессиональной и научно-исследовательской деятельности при наличии ее достоинств и недостатков				+
5	навыками обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели;		+	+	
6	навыками основ построения практической или научно-исследовательской работы в конкретные сроки выполнения;	+			
7	основами построения приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;		+	+	
8	основами построения профессиональной карьеры и определения стратегии профессионального развития;				+
9	основами анализа факторов вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания и обеспечения устойчивого развития, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;			+	+
10	основами идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности;				+
11	основами выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предположения мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций;	+	+	+	
12	основами разъяснения правил поведения при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного происхождения, военных конфликтах; оказания первой помощи, описания способов участия в восстановительных мероприятиях;	+			
13	основами понимания базовых принципов функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике;	+	+		
14	основами применения методов личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей;		+		
15	основами использования финансовых инструментов для управления личными финансами и принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности;		+		
16	основами анализа действующих правовых норм, обеспечивающих противодействие коррупции в профессиональной деятельности, способы профилактики коррупции и ответственность за коррупционные правонарушения;	+		+	
17	основами формирования гражданской позиции нетерпимого отношения к коррупционному поведению;		+		
18	основами соблюдения правил общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции;			+	
19	основами организации своей профессиональной деятельности, исключая любые коррупционные проявления;	+			
20	навыками деловой переписки с существующими и потенциальными клиентами;		+		
21	навыками подготовки коммерческих предложений;			+	
22	навыками составления аналитических отчетов;	+			
23	навыками работы со специализированными программными средствами		+		
24	основами применения технологий разработки и проектирования услуг в сервисной деятельности;			+	
25	основами применения технологий ценообразования и сбыта в сфере сервиса				+
26	навыками диагностики бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания;		+	+	
27	навыками анализа информации о рыночном спросе	+	+		
28	коммуникативными навыками общения с клиентами;	+			
29	навыками избегания конфликтных ситуаций при общении с клиентами.		+		+

В результате прохождения практики обучающийся должен овладеть следующими компетенциями и индикаторами их достижения:

№	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Раздел 1	Раздел 2	Раздел 3	Раздел 4
1	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя её базовые составляющие. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	+			
		УК-1.2 Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов		+		
		УК-1.3 При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения			+	
		УК-1.4 Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки				+
2	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели		+	+	
		УК-3.2 При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды	+	+	+	
		УК-3.3 Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата		+	+	
		УК-3.4 Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели		+	+	
		УК-3.5 Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	+	+	+	+
3	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1 Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей	+	+	+	+
		УК-6.3 Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста	+	+	+	+
		УК-6.4 Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития			+	+
4	УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных	УК-8.1 Анализирует факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений), обеспечивает устойчивое развитие, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных			+	

	конфликтов	конфликтов				
		УК-8.2 Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности			+	
		УК-8.3 Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций			+	
		УК-8.4 Разъясняет правила поведения при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного происхождения, военных конфликтах; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях			+	
5	УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике		+	+	+
		УК-9.2 Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей		+	+	
		УК-9.3 Использует финансовые инструменты для управления личными финансами и принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности		+	+	
6	УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.1 Анализирует действующие правовые нормы, обеспечивающие противодействие коррупции в профессиональной деятельности, способы профилактики коррупции и ответственность за коррупционные правонарушения	+	+	+	+
		УК-10.2 Формулирует гражданскую позицию нетерпимого отношения к коррупционному поведению				
		УК-10.3 Соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции	+	+	+	+
		УК-10.4 Организует свою профессиональную деятельность, исключая любые коррупционные проявления	+	+	+	+
7	ПК-1 Способен устанавливать и поддерживать контакты с потребителями, товаров (работ, услуг), осуществлять информационное обслуживание потребителей	ПК-1.1 Устанавливает и поддерживает контакты с существующими и потенциальными потребителями с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей	+	+	+	
		ПК-1.2 Готовит коммерческие предложения, документацию по продаже товаров (работ, услуг)			+	+
		ПК-1.3 Составляет аналитические отчеты по			+	+

		продаже товаров (работ, услуг)				
		ПК-1.4 Работает с программными средствами по управлению клиентскими взаимоотношениями		+	+	
8	ПК-2 Способен применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг потребителям	ПК-2.3 Применяет технологии разработки и проектирования услуг в сервисной деятельности		+	+	
		ПК-2.4 Использует технологии ценообразования и сбыта в сфере сервиса		+	+	
9	ПК-3 Способен провести анализ бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания и их оптимизацию с учетом требований потребителей	ПК-3.1 Участствует в проведении диагностики бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания		+	+	
		ПК-3.3 Оценивает качество бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания		+	+	+
10	ПК-5 Способен управлять взаимоотношениями с потребителями	ПК-5.1 Обеспечивает лояльность потребителей за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращает появления конфликтных ситуаций		+	+	
		ПК-5.2 Участствует в организации контактной зоны для обслуживания потребителей		+	+	+
		ПК-5.3 Разрабатывает предложения по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с потребителями			+	+

9 ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

На завершающем этапе практики обучающийся составляет письменный отчет. Отчет составляется индивидуально каждым обучающимся и является основным документом, характеризующим работу обучающегося во время практики.

Результаты прохождения практики обучающийся в установленные сроки показывает в виде отчета по практике руководителю практики от профильной организации, который предварительно оценивает отчет, дает письменный отзыв о работе и заверяет свою подпись в установленном на предприятии порядке.

Требования к содержанию отчета по практике.

Отчет о прохождении практики включает следующие элементы:

- титульный лист;
- индивидуальное задание;
- учетная карточка;
- рабочий график (план) проведения практики (при прохождении практики в Институте);
- совместный рабочий график (план) проведения практики (при прохождении практики в профильной организации);
- дневник прохождения практики;
- содержание;
- введение;
- описание объектов исследования;
- описание методов исследования и анализа;
- описание результатов исследования;
- заключение;
- список литературы;
- приложения (при наличии).

Примеры оформления титульного листа, индивидуального задания, учетной карточки, рабочего графика (плана) проведения практики и дневника прохождения практики представлены в системе поддержки учебных курсов Института.

Требования к оформлению отчета по практике.

Отчет должен быть оформлен в соответствии со стандартом оформления письменных работ по кафедре «Экономика, финансы и бухгалтерский учет», который представлен в системе поддержки учебных курсов Института.

Отчет по практике предоставляется руководителю практики в установленные календарно-тематическим планом сроки.

После проверки отчета руководителем практики обучающийся должен защитить отчет. Основанием для допуска к защите является полностью оформленный отчет и наличие положительного отзыва руководителя практики от профильной организации.

10 ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Оценочные материалы представлены в виде отдельного документа – Фонда оценочных средств.

11 МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ

11.1 Методические рекомендации по организации практики

Перед прохождением практики обучающимся необходимо ознакомиться:

- с содержанием программы практики;
- с целями и задачами практики, её связями с другими дисциплинами образовательной программы;
- методическими разработками по практике, имеющимся в электронно-образовательной среде Института;
- с графиком прохождения практики, расписанием консультаций руководителя практики от Института.

Индивидуальная работа обучающихся предполагает работу по сбору материала, его систематизации и анализа, составлению отчета по практике; поиск информации в Интернет; подготовку к защите отчета.

Обучающийся в период прохождения практики:

- полностью выполняет индивидуальное задание на практику;
- при изменении базы практики, иных изменениях в период прохождения практики ставит в известность руководителя практикой от Института;
- соблюдает действующие на базе практики правила внутреннего трудового распорядка;
- проходит вводный инструктаж по охране труда и правилам пожарной безопасности;
- соблюдает нормы техники безопасности / охраны труда и правила пожарной безопасности;
- соблюдает санитарно-эпидемиологические правила и гигиенические нормативы;
- оформляет текущие записи;
- составляет и предоставляет руководителю практики отчет о прохождении практики.

Руководитель практики от Института:

- на основе календарно-учебного графика составляет рабочий график (план) проведения практики, согласовывает их с руководителем практики от предприятия;
- разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период прохождения практики;
- обеспечивает проведение организационных мероприятий и инструктажей по технике безопасности перед выездом обучающихся на практику;
- своевременно распределяет обучающихся по местам практики и обеспечивает их программами практики, индивидуальными заданиями и направлениями на практику;
- обеспечивает прохождение практики и руководит работой обучающихся, предусмотренной программой практики;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ОПОП ВО;
- осуществляет контроль за обеспечением профильной организацией нормальных условий труда и быта обучающихся, за проведение с обучающимися обязательных инструктажей по охране труда и технике безопасности, а также выполнение обучающимися правил внутреннего трудового распорядка;
- оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к отчету в ходе практики;
- оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

Руководитель практики от профильной организации:

- согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;
- обеспечивает организацию образовательной деятельности в форме практической подготовки при реализации компонентов образовательной программы;
- организует участие обучающихся в выполнении определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью;

- несет ответственность за реализацию компонентов образовательной программы в форме практической подготовки, за жизнь и здоровье обучающихся, соблюдение ими правил противопожарной безопасности, правил охраны труда, техники безопасности и санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов во время практической подготовки;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка;
- осуществляет ежедневное руководство и ведет учет посещаемости обучающихся;
- оказывает содействие в сборе необходимой информации и материалов;
- оценивает (характеризует) деятельность обучающегося при прохождении практики в дневнике прохождения практики и в учетной карточке.

11.2 Самостоятельная работа обучающегося

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала. К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Обучающимся следует:

- руководствоваться содержанием практики, определенным рабочей программой практики;
- выполнять индивидуальное задание, выдаваемое руководителем практики для самостоятельного выполнения, и разбирать на консультациях неясные вопросы;
- использовать нормативные документы Института и профильной организации.

11.3 Методические рекомендации по работе с литературой

Любая форма самостоятельной работы обучающегося начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке / электронно-библиотечной системе, так и дома. Руководитель практики рекомендует обучающемуся основную и дополнительную литературу в соответствии с индивидуальным заданием. Основная литература – это учебники и учебные пособия. Дополнительная литература – монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

При работе с литературой выделяются следующие виды записей. Конспект – краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью. Цитата – точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника. Тезисы – концентрированное изложение основных положений прочитанного материала. Аннотация – очень краткое изложение содержания прочитанной работы. Резюме – наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

11.4 Особенности организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор мест прохождения практики должен учитывать состояние здоровья и требования по доступности.

Руководитель практики от Института знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее - ОВЗ), индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии).

Подбор и разработка материалов по практике производится с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Прохождение практики лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств общего и специального назначения (персонального и коллективного использования).

Для инвалидов и лиц с ОВЗ электронное обучение, дистанционные образовательные технологии, используемые при прохождении практики, должны предусматривать возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Для обучающихся с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);

- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Обучающимся с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов при защите отчета по практике. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов прохождения практики может проводиться в несколько этапов.

12 УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Информационную поддержку прохождения практики осуществляет библиотека Института, которая обеспечивает обучающихся основной учебной, учебно-методической и научной литературой, необходимой для организации образовательного процесса по практике.

Библиотека располагает учебной, учебно-методической и научно-технической литературой в форме печатных и электронных изданий, а также включает официальные, справочно-библиографические, специализированные отечественные и зарубежные периодические и информационные издания. Библиотека обеспечивает доступ к профессиональным базам данных, информационным, справочным и поисковым системам.

Каждый обучающийся обеспечен свободным доступом из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет и к электронно-библиотечной системе (ЭБС) Института и Университета, которая содержит различные издания по основным изучаемым дисциплинам и видам практики и сформирована по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы.

12.1 Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для прохождения практики

а) основная литература

Основная литература	Режим доступа	Обеспеченность
О-1. Черников, В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 194 с. [электронный ресурс]	ЭБС «Юрайт» Режим доступа: https://urait.ru/bcode/519303 (дата обращения: 01.06.2022)*	Да
О-2. Казакевич, Т. А. Документоведение. Документационный сервис : учебник и практикум для вузов / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 167 с. [электронный ресурс]	ЭБС «Юрайт» Режим доступа: https://urait.ru/bcode/513649 (дата обращения: 01.06.2022)*	Да
О-3. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 76 с. [электронный ресурс]	ЭБС «Юрайт» Режим доступа: https://urait.ru/bcode/520455 (дата обращения: 01.06.2022)*	Да
О-4. Организационная культура : учебник и практикум для вузов / В. Г. Смирнова [и др.] ; под редакцией В. Г. Смирновой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 306 с. [электронный ресурс]	ЭБС «Юрайт» Режим доступа: https://urait.ru/bcode/511220 (дата обращения: 01.06.2022)*	Да

б) дополнительная литература

Дополнительная литература	Режим доступа	Обеспеченность
Д-1. Лебедева, Л. В. Организационное	ЭБС «Юрайт» Режим доступа:	Да

консультирование : учебное пособие для вузов / Л. В. Лебедева. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 162 с. [электронный ресурс]	https://urait.ru/bcode/492358 (дата обращения: 01.06.2022)*	
Д-2. Кочеткова, А. И. Прикладная психология управления : учебник и практикум для вузов / А. И. Кочеткова, П. Н. Кочетков. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 437 с. [электронный ресурс]	ЭБС «Юрайт» Режим доступа: https://urait.ru/bcode/511308 (дата обращения: 01.06.2022)*	Да

*Договор № 33.03-2.0-3196/2022 на оказание услуг по предоставлению доступа к образовательной платформе «Юрайт» от 16.03.2022г. Срок действия с 16.03.2022г. по 15.03.2023г.

12.2 Информационно-образовательные ресурсы, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

При прохождении практики обучающиеся должны использовать информационные и информационно-образовательные ресурсы следующих порталов и сайтов:

1 Интернет-портал агентства «Росбизнесконсалтинг». Режим доступа: <https://www.rbc.ru/> (дата обращения: 01.06.2022).

2 Портал «Электронный бюджет». Режим доступа: http://budget.gov.ru/epbs/faces/page_home?_adf.ctrl-state=13or70ui2m_4®ionId=70 (дата обращения: 01.06.2022).

3 Интерфакс – сервер раскрытия информации. Режим доступа: <https://www.e-disclosure.ru/> (дата обращения: 01.06.2022).

4 Официальный сайт фирмы «1С». Режим доступа: <http://1c.ru/> (дата обращения: 01.06.2022).

5 Информационно-технологическое сопровождение пользователей 1С:Предприятия. Режим доступа: <https://its.1c.ru/> (дата обращения: 01.06.2022).

6 Федеральная служба государственной статистики: официальный сайт. Режим доступа: <http://www.gks.ru> (дата обращения 01.06.2022).

7 Единое окно доступа к образовательным ресурсам: бесплатная электронная библиотека. Режим доступа: <http://window.edu.ru/> (дата обращения: 01.06.2022).

8 Информационно-правовой портал «ГАРАНТ.РУ» / Документы. Режим доступа: <http://www.garant.ru/doc/> (дата обращения: 01.06.2022).

13 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

При организации практики в профильной организации должны быть созданы условия для проведения практики, предоставлены оборудование и технические средства обучения в объеме, позволяющем выполнить определенные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью обучающихся.

При организации практики в Институте используются учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспеченные доступом в электронную информационно-образовательную среду Института.

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Приспособленность помещений для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Аудитория для групповых и индивидуальных консультаций обучающихся	Учебная мебель, переносная презентационная техника (ноутбук, проектор, экран; постоянное хранение в ауд. 215).	приспособлено*
Аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная мебель, переносная презентационная техника (ноутбук, проектор, экран; постоянное хранение в ауд. 215).	приспособлено*
Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 222)	Учебная мебель. Компьютеры в сборке (2 шт.) с возможностью просмотра видеоматериалов и презентаций, доступом к сети «Интернет», электронным образовательным и	приспособлено*

	информационным ресурсам, базе данных электронного каталога НИ РХТУ, системе управления учебными курсами Moodle. Принтер. Многофункциональное устройство (принтер, сканер, копир).	
--	---	--

* Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья есть возможность проводить лекционные занятия и занятия семинарского типа на 1-ых этажах учебных корпусов. Возле входных дверей в учебные корпуса установлен звонок в дежурную сотруднику. Предусмотрены широкие дверные проемы. Имеются специализированные кабинеты для самостоятельной и индивидуальной работы, оснащенные ПК.

Технические средства обучения, служащие для предоставления учебной информации большой аудитории

Ноутбук с возможностью просмотра видеоматериалов и презентаций, доступом к сети «Интернет», электронным образовательным и информационным ресурсам, базе данных электронного каталога Института, системе управления учебными курсами Moodle.

Проектор, экран.

Программное обеспечение

1 Операционная система - MS Windows 7, бессрочная лицензия в рамках подписки Azure Dev Tools for Teaching (бывший Microsoft Imagine Premium (бывший DreamSpark - The Novomoskovsk university (the branch) - EMDEPT - DreamSpark Premium

<http://e5.onthetHub.com/WebStore/Welcome.aspx?vsro=8&ws=9f5a10ad-c98b-e011-969d-0030487d8897>. Номер учетной записи e5: 100039214))

2 Интернет-браузер Mozilla Firefox. Распространяется под лицензией Mozilla Public License 2.0 (MPL).

3 Текстовый редактор LibreOffice Writer. Распространяется под лицензией LGPLv3.

4 MS Excel из пакета MS Office 365 A1 бесплатная веб-версия Office <https://products.office.com/ru-ru/academic/compare-office-365-education-plans> для учащихся, преподавателей и сотрудников.

5 Редактор презентаций LibreOffice Impress. Распространяется под лицензией LGPLv3.

6 Средство чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC является бесплатным и доступно для корпоративного распространения (<https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volume-distribution.html>).

7 Архиватор 7zip (распространяется под лицензией GNU LGPL license)

Печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы

Информационно-методические материалы: учебные издания по практике.

Электронные образовательные ресурсы: электронные презентации к разделам практики; учебно-методические разработки в электронном виде; справочные материалы в электронном виде; кафедральная библиотека электронных изданий.

АННОТАЦИЯ рабочей программы практики

Б2.В.01.04(П) «Организационно-управленческая практика»

1 Общая трудоемкость (з.е./ час): Объем практики для очной формы обучения составляет 4 зачетных единицы (144 акад. ч.), в том числе 30 час. контактной работы, 114 час. самостоятельной работы студента. Форма промежуточного контроля – зачет с оценкой.

2 Место практики в структуре образовательной программы

Организационно-управленческая практика относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, ОПОП по направлению 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис в сфере финансовой и коммерческой деятельности», определяет её направленность (профиль), и обязательна для прохождения обучающимися в 7 семестре (при очной форме обучения).

Организационно-управленческая практика представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Она базируется на теоретических знаниях, полученных обучающимися в процессе освоения предшествующих дисциплин (в том числе дисциплин по выбору обучающегося) и практик ОПОП по направлению 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис в сфере финансовой и коммерческой деятельности».

В процессе прохождения практики предусмотрено закрепление знаний, умений и навыков по ранее изученным дисциплинам:

Безопасность жизнедеятельности, Психология, Деловые коммуникации, Правоведение, Трудовое и административное право, Экономика сферы услуг, Антикоррупционная политика, Тайм-менеджмент, Проектная деятельность, Продвижение товаров и услуг, Социально-экономическая статистика, Технологические процессы в сервисе, Менеджмент в сервисе, Диагностика эффективности обслуживания клиентов, Управление бизнес-процессами в сервисе, Экономический анализ в сервисе, Ценообразование.

3 Цель и задачи практики

Целью организационно-управленческой практики по направлению 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис в сфере финансовой и коммерческой деятельности» является закрепление и углубление теоретической подготовки студентов, и приобретение ими первичных практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности

Задачи организационно-управленческой практики:

- закрепление и углубление теоретических знаний, полученных студентами в процессе обучения в вузе;
- приобретение и совершенствование профессиональных умений и навыков, формирование соответствующих компетенций;
- использование технологических и информационно-коммуникативных технологий;
- получение студентами навыков самостоятельной работы, систематизации и обработки полученных результатов в виде законченных научно-исследовательских разработок в письменном виде (отчета по практике, презентации, научной статьи и т.д.), публичной защиты результатов.

4 Содержание практики

Информационно-библиографические ресурсы. Культура, этика и этикет делового общения. Методы сбора количественной информации. Составление структурной схемы исследования. Работа с материалами, описаниями, материалами в периодической печати, монографиями, нормативными документами и др. Анализ перспективных направлений научных исследований, обоснование актуальности, теоретической и практической значимости исследуемой проблемы. Сбор и обобщение новейшей информации (аналитической, статистической, научной). Разработка концепции, формулирование проблем и постановка гипотез, формулировка основных теоретических положений для практической части работы. Описание современного состояния объекта исследования; отечественного опыта решения проблемы.

5 Планируемые результаты прохождения практики, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими компетенциями и индикаторами достижения компетенций:

Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач **УК-1**

Анализирует задачу, выделяя её базовые составляющие. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи **УК-1.1**

Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов **УК 1.2**

При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения **УК-1.3**

Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки **УК-1.4**

Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде **УК-3**

Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели **УК-3.1**

При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды **УК-3.2**

Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата **УК-3.3**

Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели **УК-3.4**

Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат **УК-3.5**

Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни **УК-6**

Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей **УК-6.1**

Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста **УК-6.3**

Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития **УК-6.4**

Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов **УК-8**

Анализирует факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений), обеспечивает устойчивое развитие, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов **УК-8.1**

Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности **УК-8.2**

Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций **УК-8.3**

Разъясняет правила поведения при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного происхождения, военных конфликтах; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях **УК-8.4**

Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности **УК-9**

Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике **УК-9.1**

Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей **УК-9.2**

Использует финансовые инструменты для управления личными финансами и принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности **УК-9.3**

Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению **УК-10**

Анализирует действующие правовые нормы, обеспечивающие противодействие коррупции в профессиональной деятельности, способы профилактики коррупции и ответственность за коррупционные правонарушения **УК-10.1**

Формулирует гражданскую позицию нетерпимого отношения к коррупционному поведению **УК-10.2**

Соблюдает правила общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции **УК-10.3**

Организует свою профессиональную деятельность, исключая любые коррупционные проявления **УК-10.4**

Способен устанавливать и поддерживать контакты с потребителями, товаров (работ, услуг), осуществлять информационное обслуживание потребителей **ПК-1**

Устанавливает и поддерживает контакты с существующими и потенциальными потребителями с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей **ПК-1.1**

Готовит коммерческие предложения, документацию по продаже товаров (работ, услуг) **ПК-1.2**

Составляет аналитические отчеты по продаже товаров (работ, услуг) **ПК-1.3**

Работает с программными средствами по управлению клиентскими взаимоотношениями **ПК-1.4**

Способен применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг потребителям **ПК-2**

Применяет технологии разработки и проектирования услуг в сервисной деятельности **ПК-2.3**

Использует технологии ценообразования и сбыта в сфере сервиса **ПК-2.4**

Способен провести анализ бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания и их оптимизацию с учетом требований потребителей **ПК-3**

Участствует в проведении диагностики бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания **ПК-3.1**

Оценивает качество бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания **ПК-3.3**

Способен управлять взаимоотношениями с потребителями **ПК-5**

Обеспечивает лояльность потребителей за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращает появления конфликтных ситуаций **ПК-5.1**

Участствует в организации контактной зоны для обслуживания потребителей **ПК-5.2**

Разрабатывает предложения по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с потребителями **ПК-5.3**

В результате сформированности компетенций студент должен:

Знать:

- основы сбора, обработки и использования информации для осуществления профессиональной и научно-исследовательской деятельности;
- основы поиска требуемой информации для выполнения определенного направления практической или научно-исследовательской деятельности;

- основы принятия решения по написанию практической или научно-исследовательской работы заданной тематики;
- особенности принятия решения по профессиональной и научно-исследовательской деятельности при наличии ее достоинств и недостатков;
- нормы и правила командной работы;
- основы построения практической или научно-исследовательской работы в конкретные сроки выполнения;
- основы построения приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;
- основы построения профессиональной карьеры и определения стратегии профессионального развития;
- основы анализа факторов вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания и обеспечения устойчивого развития, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;
- основы идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности;
- основы выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предположения мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций;
- основы разъяснения правил поведения при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного происхождения, военных конфликтах; оказания первой помощи, описания способов участия в восстановительных мероприятиях
- основы понимания базовых принципов функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике;
- основы применения методов личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей;
- основы использования финансовых инструментов для управления личными финансами и принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности;
- основы анализа действующих правовых норм, обеспечивающих противодействие коррупции в профессиональной деятельности, способы профилактики коррупции и ответственность за коррупционные правонарушения;
- основы формирования гражданской позиции нетерпимого отношения к коррупционному поведению;
- основы соблюдения правил общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции;
- основы организации своей профессиональной деятельности, исключая любые коррупционные проявления;
- основы и принципы деловой переписки с клиентами;
- требования по подготовке документации по продаже товаров (работ, услуг);
- методы и методики подготовки аналитических отчетов по продаже товаров (работ, услуг);
- принципы работы с программными средствами по управлению клиентскими взаимоотношениями;
- принципы ценообразования и сбыта в сфере сервиса;
- методы и принципы проектирования услуг в сервисной деятельности
- основы управление и диагностики бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания;
- методы анализа информации о рыночном спросе;
- нормы и принципы деловой культуры и культуры общения с клиентами;

Уметь:

- собирать, обрабатывать и применять информацию для выполнения практической или научно-исследовательской работы;
- искать требуемую информацию для формирования определенного направления практической или научно-исследовательской работы;
- применять основы принятия решения по написанию практической или научно-исследовательской работы заданной тематики;
- применять особенности принятия решения по формированию профессиональной или научно-исследовательской работы при наличии ее достоинств и недостатков
- уметь определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;
- уметь при реализации своей роли в команде учитывать особенности поведения других членов команды;
- уметь анализировать возможные последствия личных действий и планировать свои действия для достижения заданного результата;
- уметь соблюдать установленные нормы и правила командной работы, нести личную ответственность за общий результат.
- применять основы построения практической или научно-исследовательской работы в конкретные сроки выполнения;
- применять основы построения приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;
- применять основы построения профессиональной карьеры и определения стратегии профессионального развития;
- применять основы анализа факторов вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания и обеспечения устойчивого развития, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;
- применять основы идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности;
- применять основы выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предположения мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций;

- применять основы разъяснения правил поведения при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного происхождения, военных конфликтах; оказания первой помощи, описания способов участия в восстановительных мероприятиях;
- применять основу понимания базовых принципов функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике;
- применять основу применения методов личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей;
- применять основы использования финансовых инструментов для управления личными финансами и принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности;
- применять основы анализа действующих правовых норм, обеспечивающих противодействие коррупции в профессиональной деятельности, способы профилактики коррупции и ответственность за коррупционные правонарушения;
- применять основы формирования гражданской позиции нетерпимого отношения к коррупционному поведению;
- применять основы соблюдения правил общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции;
- применять основы организации своей профессиональной деятельности, исключая любые коррупционные проявления;
- устанавливать и поддерживать контакты с потенциальными потребителями с использованием различных средств связи;
- подготовить коммерческое предложение по продаже товаров (работ, услуг)
- составлять аналитические отчеты по продаже товаров (работ, услуг);
- работать со специализированными программными средствами
- применять технологии разработки и проектирования услуг в сервисной деятельности;
- использовать технологии ценообразования и сбыта в сфере сервиса
- проводить диагностику бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания;
- проводить анализ информации о рыночном спросе на продукцию и услуги сервисных организаций, о перспективах развития рынков сбыта;
- организовать контактную зону для обслуживания клиентов;

Владеть:

- навыками самостоятельного поиска информации в соответствии с потребностями, возникающими в профессиональной или научно-исследовательской деятельности;
- основами поиска требуемой информации для выполнения определенного направления профессиональной и научно-исследовательской деятельности;
- основами принятия решения по написанию практической или научно-исследовательской работы заданной тематики;
- навыками особенностей принятия решения по выполнению профессиональной и научно-исследовательской деятельности при наличии ее достоинств и недостатков
- навыками обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивать идеи других членов команды для достижения поставленной цели;
- навыками основ построения практической или научно-исследовательской работы в конкретные сроки выполнения;
- основами построения приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;
- основами построения профессиональной карьеры и определения стратегии профессионального развития;
- основами анализа факторов вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания и обеспечения устойчивого развития, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;
- основами идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности;
- - основами выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предположения мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций;
- основами разъяснения правил поведения при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций природного, техногенного происхождения, военных конфликтах; оказания первой помощи, описания способов участия в восстановительных мероприятиях;
- основами понимания базовых принципов функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике;
- основами применения методов личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей;
- основами использования финансовых инструментов для управления личными финансами и принятия обоснованных экономических решений в различных областях жизнедеятельности;
- основами анализа действующих правовых норм, обеспечивающих противодействие коррупции в профессиональной деятельности, способы профилактики коррупции и ответственность за коррупционные правонарушения;
- основами формирования гражданской позиции нетерпимого отношения к коррупционному поведению;
- основами соблюдения правил общественного взаимодействия на основе нетерпимого отношения к коррупции;
- основами организации своей профессиональной деятельности, исключая любые коррупционные проявления;
- навыками деловой переписки с существующими и потенциальными клиентами;
- навыками подготовки коммерческих предложений;

- навыками составления аналитических отчетов;
- навыками работы со специализированными программными средствами
- основами применения технологий разработки и проектирования услуг в сервисной деятельности;
- основами применения технологий ценообразования и сбыта в сфере сервиса
- навыками диагностики бизнес-процессов оказания услуг и сервисного обслуживания;
- навыками анализа информации о рыночном спросе
- коммуникативными навыками общения с клиентами;
- навыками избегания конфликтных ситуаций при общении с клиентами.

6 Объем практики и ее продолжительность

Организационно-управленческая практика проводится в 7 семестре путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

Вид учебной работы	Объем, акад. ч.	в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
Общая трудоемкость дисциплины	144	144
Контактная работа обучающегося с педагогическими работниками (всего)	30,3	30,3
Контактная работа - аудиторные занятия:	30	30
Лекции	-	-
Практические занятия (ПЗ)	30	30
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Контактная самостоятельная работа	-	-
Контактная работа - промежуточная	0,3	0,3
Самостоятельная работа	113,7	113,7
Самостоятельное изучение разделов дисциплины	113,7	113,7
Форма(ы) контроля:	Зачет с оценкой	
Подготовка к экзамену.	-	-