



**Принято:**  
Ученым советом ФГБОУ ВО  
«РГУТИС»  
Протокол № 3 от «24» октября 2022 г

**Утверждаю:**  
Ректор



А.А. Федулин

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### Б2.О.У.1 ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –

программы бакалавриата

по направлению подготовки: 43.03.01 Сервис

направленность (профиль): Цифровые сервисы для бизнеса

Квалификация: бакалавр

Год начала подготовки: 2023

#### Разработчики:

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

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

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

#### Рабочая программа практики утверждена Советом Высшей школы:

наименование высшей школы	номер и дата протокола
Высшая школа сервиса	Протокол № 3 от «10» ок- тября 2022 г.



## 1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля)

**Вид практики:** учебная практика.

**Тип практики:** ознакомительная практика.

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

**Форма проведения практики:** дискретно.

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

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

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);

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
2	Безопасность жизнедеятельности	5,6	Управление проектами
1	Сервис-дизайн	3	Системный анализ в сервисе
2	Экономика и предпринимательство	3,4	Информационное обеспечение профессиональной деятельности
2	Менеджмент	7	Проектирование процесса оказания услуг
2	Стандартизация и управление качеством	4	Геоинформационные технологии в профессиональной деятельности
2	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	3,4	Современные бизнес-технологии
1,2	Компьютерное моделирование и проектирование	4-7	Модели и концепции цифрового предприятия
1	Основы энергосбережения и энергоэффективности	5-7	Основы электронной коммерции
2	Современный клиентский сервис	7,8	Прикладное программное обеспечение
		3-6	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту
		4-6	Цифровое моделирование бизнес-процессов
		4-6	Эффективность цифровых сервисов
		5-8	Основы цифровой



			безопасности
		5-8	Управление данными
		6-8	Интеллектуальные цифровые технологии
		6-8	Управление цифровой инфраструктурой предприятия
		5	Проектная деятельность
		3	Ознакомительная практика
		4,5	Проектно-технологическая практика
		6,7	Организационно-управленческая практика
		8	Преддипломная практика

### 3 семестр

Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Номер семестра	Последующие дисциплины и виды практик
1	История (история России, всеобщая история)	5	Бизнес-планирование
1	Философия	4	Инновации в 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
2	Безопасность жизнедеятельности	4	Геоинформационные технологии в профессиональной деятельности
1	Сервис-дизайн	4	Современные бизнес-технологии
2,3	Экономика и предпринимательство	4-7	Модели и концепции цифрового предприятия
2	Менеджмент	5-7	Основы электронной коммерции
2,3	Стандартизация и управление качеством	7,8	Прикладное программное обеспечение



3	Системный анализ в сервисе	4-6	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту
2,3	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	4-6	Цифровое моделирование бизнес-процессов
1,2	Компьютерное моделирование и проектирование	4-6	Эффективность цифровых сервисов
1	Основы энергосбережения и энергоэффективности	5-8	Основы цифровой безопасности
3	Современные бизнес-технологии	5-8	Управление данными
3	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту	6-8	Интеллектуальные цифровые технологии
2	Современный клиентский сервис	6-8	Управление цифровой инфраструктурой предприятия
2	Ознакомительная практика	5	Проектная деятельность
		4,5	Проектно-технологическая практика
		6,7	Организационно-управленческая практика
		8	Преддипломная практика

### Заочная форма обучения

#### 2 семестр

Номер семестра	Предшествующие дисциплины и виды практик	Номер семестра	Последующие дисциплины и виды практик
1	История (история России, всеобщая история)	3	Иностранный язык
2	Философия	3	Безопасность жизнедеятельности
1,2	Иностранный язык	5	Бизнес-планирование
1,2	Физическая культура и спорт	4	Инновации в профессиональной деятельности
1	Право	3	Экономика и предпринимательство
1,2	Технологии деловых коммуникаций в профессиональной деятельности	3	Стандартизация и управление качеством
1	Сервис-дизайн	4	Маркетинг
2	Экономика и предпринимательство	5,6	Управление проектами



1	Менеджмент	3	Системный анализ в сервисе
2	Стандартизация и управление качеством	3,4	Информационное обеспечение профессиональной деятельности
2	Информационное обеспечение профессиональной деятельности	9	Проектирование процесса оказания услуг
1	Основы энергосбережения и энергоэффективности	3,4	Компьютерное моделирование и проектирование в сервисе
2	Современный клиентский сервис	4	Геоинформационные технологии в профессиональной деятельности
		4-6	Современные бизнес-технологии
		5-8	Модели и концепции цифрового предприятия
		5-7	Основы электронной коммерции
		7,8	Прикладное программное обеспечение
		6	Элективные дисциплины по физической культуре и спорту
		5-7	Цифровое моделирование бизнес-процессов
		5-7	Эффективность цифровых сервисов
		6-9	Основы цифровой безопасности
		6-9	Управление данными
		7-9	Интеллектуальные цифровые технологии
		7-9	Управление цифровой инфраструктурой предприятия
		5	Проектная деятельность
		4,6	Проектно-технологическая практика
		8	Организационно-управленческая практика
		9	Преддипломная практика

#### 4. Трудоемкость практики.

Практика проводится в форме контактной работы.

Для очной формы обучения:





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

**Для заочной формы обучения:**

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

## 5. Содержание 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).	



Семес тр	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ, и формы их выполнения
3	Работа в сфере цифровизации системы клиентских отношений	Изучение нормативной документации, регулирующей деятельность организации в сфере цифровизации системы клиентских отношений (ПК-1)	56
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)	46

**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	46



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	
					Требования к содержанию отчетных материалов	Сроки предоставления отчетных материалов
Навыки поиска и обработки нормативной и учебной литературы в области цифровизации системы клиентских отношений	Изучение нормативной документации, регулирующей деятельность в сфере цифровизации системы клиентских отношений (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
Навык поиска информации о зарубежном научном опыте в области цифровизации системы клиентских отношений	Описать основные тенденции развития базовых и дополнительных задач, комплексных решений, автоматизирующих все виды и типы коммуникаций системы клиентских отношений. Используя электронную научную библиотеку <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a> , найти несколько зарубежных статей, описывающих исследования в с в области цифровизации	42	П	Раздел в индивидуальном задании		В соответствии с планом-графиком



	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	Описать концепцию бережливого производства в деятельности компаний сферы малого бизнеса в области оказания цифровых услуг, используя электронную научную библиотеку <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a> . 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 поиска и обработки нормативной и учебной литературы в области цифровизации системы клиентских отношений	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
Навык поиска информации о зарубежном научном опыте в области цифровизации системы клиентских отношений	Описать основные тенденции развития базовых и дополнительных задач, комплексных решений, автоматизирующих все виды и типы коммуникаций системы клиентских отношений. Используя электронную научную библиотеку <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a> , найти несколько зарубежных статей, описывающих исследования в с в области цифровизации системы клиентских отношений. Написать краткую аннотацию к каждой из них. Область применения исследования указывает преподаватель в индивидуальном задании.	42	П	Раздел в индивидуальном задании		В соответствии с планом-графиком



<p>Навык поиска информации об изучении практического опыта применения концепции бережливого производства в деятельности компаний сферы малого бизнеса в области оказания цифровых услуг</p>	<p>Описать концепцию бережливого производства в деятельности компаний сферы малого бизнеса в области оказания цифровых услуг, используя электронную научную библиотеку <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>. 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
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.**

Н о м е 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 <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>, найти несколько зарубежных статей, описывающих исследования в с в области цифровизации системы клиентских отношений. Написать краткую аннотацию к каждой из них. Область применения исследования указывает преподаватель в индивидуальном задании.</p>	<p>Отчет должен полностью соответствовать установленной форме. Содержание основной части отчета должно соответствовать выданному руководителем от университета и согласованному с руководителем от предприятия индивидуальному заданию.</p>
3/2 *	Работа в сфере цифровизации системы клиентских отношений	<p>Описать концепцию бережливого производства в деятельности компаний сферы малого бизнеса в области оказания цифровых услуг, используя электронную научную библиотеку <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>. 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><i>Отчет должен быть сдан в срок, в соответствии с планом-графиком.</i></p>



	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС _____
		Лист 25 из 26

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

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

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

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

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

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

Первая «контрольная точка» – 0-50

Вторая «контрольная точка» – 0-50

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

Промежуточная аттестация проводится не позднее недели после окончания практики или 2-ой недели следующего за практикой семестра (если за практикой согласно календарному графику следовали каникулы)<sup>1</sup>. Для допуска к промежуточной аттестации необходимо набрать в общей сложности не менее 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.

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



## 7. Информационно-коммуникационное обеспечение проведения практики

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

1. Фролов, В. П. Внедрение технологий бережливого производства в управлении производством и организацию рабочих мест : монография / В. П. Фролов. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К, 2022. - 77 с. - ISBN 978-5-394-04750-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1922289> (дата обращения: 04.01.2023).
2. Ласкова, Т. С. Экономика и управление инновациями: микроуровень : учебник / Т. С. Ласкова, А. Ю. Никитаева ; Южный федеральный университет. - Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2021. - 172 с. - ISBN 978-5-9275-3744-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1894421> (дата обращения: 04.02.2023).
3. Коваленко, А. Е. Интернет-маркетинг предприятий малого бизнеса: теория, практика, региональные аспекты : монография / А. Е. Коваленко, И. Ю. Окольнішнікова, Ю. Г. Кузменко. - Москва : Первое экономическое издательство, 2021. - 274 с. - ISBN 978-5-91292-360-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1975997> (дата обращения: 04.01.2023).
4. Кульпин, С. В. Структура и содержание интернет-маркетинга : учебное пособие / С. В. Кульпин ; под. ред. Е. В. Попова. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА : Изд-во Урал. ун-та, 2022. - 100 с. - ISBN 978-5-9765-5004-9 (ФЛИНТА); ISBN 978-5-7996-3027-0 (Изд-во Урал. ун-та). - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1891283> (дата обращения: 04.02.2023).
5. Виниченко, В. А. Бережливое производство : учебное пособие / В. А. Виниченко. - Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2020. - 100 с. - ISBN 978-5-7782-4328-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1869254> (дата обращения: 04.01.2023).
6. Маркова, В. Д. Цифровая экономика : учебник / В.Д. Маркова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 186 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_5a97ed07408159.98683294. - ISBN 978-5-16-013859-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1872744> (дата обращения: 04.02.2023).
7. Справочно-поисковая система Консультант-Плюс <http://www.consultant.ru>.
8. Единая межведомственная информационно-статистическая система (ЕМИСС) [Электронный ресурс]: Интернет- портал Единой межведомственной информационно-статистической системы (ЕМИСС). - Электронные данные. - М., 2016. - Режим доступа: <http://www.fedstat.ru/>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ <b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ          ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b>	<b>СМК РГУТИС</b> _____
		<i>Лист 27 из 26</i>

9. Федеральная служба государственной статистики (Росстат) [Электронный ресурс]: сайт Федеральной службы государственной статистики (Росстата). - Электронные данные. - М., 2016. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/>

10. 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>

11. Научная электронная библиотека [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)

## **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: Видеопроекционное оборудование
Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекционное оборудование Автоматизированные рабочие места студентов