НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙГОСУДАРСТВЕННЫЙУНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»

Кафедра сервиса и сервисных технологий

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета сервиса и рекламы
_____ В.К. Карнаухова

«19» июня 2019 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля) **Б2.В.02(П) Организационно-управленческая**
(индекс дисциплины по учебному плану, наименование дисциплины (модуля)).

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
(код, наименование направления подготовки)

Направленность (профиль) подготовки: **Организационно-управленческая деятельность в сфере персональных услуг**

Квалификация выпускника –бакалавр

Форма обучения: заочная
(очная, заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий), очно-заочная (с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий *)*

Согласовано с УМК факультета сервиса и рекламы

Протокол № 6 от «19» июня 2019 г.

Председатель_____В.К. Карнаухова

Рекомендовано кафедрой сервиса и сервисных технологий :

Протокол № 11 от «05» июня 2019 г.

зав. кафедрой_____Н.А. Антонова

Иркутск – 2019

1. **Тип производственной практики** организационно-управленческая практика
2. **Цели производственной практики**

Целями производственной практики **Б2.В.02 (П) Организационно-управленческая** являются: приобретение опыта самостоятельного решения практических задач, а так же формирование профессиональных навыков, как специалиста по сервису.

Виды (содержание), объемы и сроки прохождения учебной практики определены образовательной программой направления, предусматривающей последовательное формирование компетенций и возможности профессиональной адаптации обучающихся

2. Задачи производственной практики

– Задачами производственной практики **Б2.В.02 (П) Организационно-управленческая** являются:

– Выявление способностей к учебно-практической деятельности при проведении в организации, определенной в качестве места прохождения практики, простейших прикладных исследований конкретных производственных ситуаций.

– Формирование умений применять теоретические знания, отдельные общекультурные и профессиональные компетенции.

– Усвоение приемов, методов обработки, представления, интерпретации результатов проведенных практических исследований.

– Ознакомление с основными нормативно-правовыми актами, регламентирующими деятельность в сфере сервиса.

– Создание отчета по анализируемым параметрам на основе знакомства с деятельностью предприятия сервиса.

3. Место производственной практики в структуре основной образовательной программы (ОПОП)

Б2.В.02 (П) Организационно-управленческая практика по направлению 43.03.01 Сервис профиль «Организационно-управленческая деятельность в сфере персональных услуг» относится к вариативно части ОПОП ВО и базируется на знания, полученные в ходе освоения таких дисциплин, как:

Б1.В.01 Теория повседневности (ПК-1)
Б1.В.03 Химические вещества и материалы в индустрии красоты (ПК-2)
Б1.В.14 Организация общественных отношений (ПК-3)
Б1.В.11 Самоменеджмент (ПК-4)
Б1.В.18 Психология клиента (ПК-5)
Б.1В.09 Корпоративная культура (ПК-6)
Б1.В.20 Деловое общение (ПК-7)
Б1.В.08 Программное обеспечение сервисной деятельности (ПК-8)

Требования к «входным» знаниям. Для прохождения **Б2.В.02 (П) Организационно-управленческая практика** обучающийся должен:

Знать:

- основные термины и определения различных видов услуг, их классификацию и основные характеристики;
- принципы моделирования и оптимизации процессов и систем сервиса;
- задачи и сущность анализа деятельности предприятия сервиса, виды анализа, их классификацию и характеристику;
- методологию анализа и планирования деятельности предприятия сервиса;
- функции налогообложения;
- порядок финансирования, ценообразования и кредитования;

- этику сферы бизнеса и услуг;
- структуру обслуживания с учетом социальных факторов;
- основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека;
- теорию организации обслуживания;

Уметь:

- работать с законодательными актами, нормативно-правовыми документами, различными информационными источниками;
- реализовать права, обязанности и ответственность специалиста по сервису в конкретных условиях профессиональной деятельности;
- анализировать производственную структуру предприятия сервиса или структуру отдела организации;
- организовать работу предприятий сервиса с учетом требований нормативно-технической документации и научной организации труда, прогрессивных технологий, современных материалов и оборудования;
- участвовать в решении организационно-стратегических задач по организации обслуживания на предприятиях сервиса;
- анализировать и оценивать состояние безопасности жизнедеятельности на предприятии;

Владеть:

- приемами работы на организационной и компьютерной технике;
- оформлять документацию в соответствии с требованиями документационного обеспечения управления;

4. Способы (*при наличии*) и формы проведения производственной практики

Способы проведения **Б2.В.02 (П) Организационно-управленческая практика**: стационарный (на кафедрах и в подразделениях ИГУ) и/или выездной (в учреждениях, организациях, предприятиях).

Форма проведения: дискретная (по периоду проведения практики)

5. Место и время проведения учебной практики

Учебная практика может проводиться на базе:

- муниципальные организации;
- кафедра сервиса и сервисных технологий ИГУ;
- государственные организации;
- коммерческие организации;
- некоммерческие организации;
- аналитические подразделения предприятий различных сфер деятельности;
- предприятия сервиса,

Требования к месту проведения практики. Базы практики должны отвечать следующим основным требованиям:

- соответствовать профилю подготовки бакалавров;
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой студентов;
- предоставлять студентам возможность использования компьютеризированных рабочих мест, снабженных программным обеспечением и выходом в Интернет, в объеме, необходимом для выполнения целей и задач практики.

Базы практики могут быть предложены преподавателями кафедры или выбраны студентами самостоятельно. Последнее наиболее актуально для студентов заочной форм обучения, работающих на профильных предприятиях.

Процесс прохождения практики обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основе программы практики, адаптированной, при необходимости, для обучения указанной категории обучающихся.

Выбор мест прохождения практик для студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом требований их доступности для данной категории обучающихся. В случае необходимости учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации.

Прохождение практики инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся. Процесс прохождения практики обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может осуществляться по индивидуальным программам (по необходимости).

Комплексное сопровождения процесса прохождения практики студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется целями, построением, содержанием практики. Сопровождение инклюзивного прохождения практики обучающихся-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предполагает: контроль графика практики и выполнение аттестационных мероприятий, обеспечение учебно-методическими материалами в доступных формах, организацию индивидуальных консультаций для студентов-инвалидов, по необходимости, индивидуальные графики прохождения практики. Данные вопросы решаются руководителем практики совместно с заместителями деканов по воспитательной и учебной работе.

Во время проведения практики в университете, возможно применение звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных и других средств для повышения уровня восприятия и переработки информации обучающимися с различными нарушениями.

Информационно-технологическое сопровождение практики студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривает использование материально-технических средств для студентов различных нозологий.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья по слуху предусматривается применение сурдотехнических средств, таких как, системы беспроводной передачи звука, техники для усиления звука индивидуального и коллективного пользования, видеотехника, мультимедийная техника и другие средства передачи информации в доступных формах для лиц с нарушениями слуха.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья по зрению предусматривается применение технических средств усиления остаточного зрения и средств преобразования визуальной информации визуальной информации в аудио и тактильные сигналы, таких как, электронные лупы, видеоувеличители, программы невизуального доступа к информации, программы-синтезаторов речи и другие средства передачи информации в доступных формах для лиц с нарушениями зрения.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательной функции предусматривается применение специальной компьютерной техники с соответствующим программным обеспечением, в том числе, специальные возможности операционных систем, таких, как экранная клавиатура, и альтернативные устройства ввода информации.

Мероприятия по содействию прохождения практики студентов-инвалидов лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляются в университете во взаимодействии с государственными центрами занятости населения, некоммерческими организациями, общественными организациями инвалидов, предприятиями и организациями.

Рассмотрение баз практики осуществляется на заседании кафедры СиСТ, согласовывается с заведующим кафедрой и утверждается приказом ректора ИГУ.

Предпочтение отдается тем организациям, которые имеют возможности для реализации целей и задач практики в более полном объеме. Основанием для назначения конкретной организации базой практики является наличие заключенного договора между факультетом и организацией на прохождение учебной практики студентов.

При выборе базы практики для студентов необходимо руководствоваться, прежде всего направлением его подготовки; а также учитывать то, какие определенные практические навыки должен получить будущий выпускник на рабочем месте для выполнения конкретной работы в рамках выбранного направления подготовки.

При прохождении практики студенты могут занимать должности, определенные штатным расписанием предприятия, например: администратор, менеджер, ассистент менеджера и др.

Заключены договоры: НОУ ЦПО «Миллениум», г. Иркутск, ул. Ядринцева, д. 1, Арт центр стиля и красоты «Имидж Лаб Неон», г. Иркутск, ул. Зверева, д. 1/34, оф. 4, ООО «Культурно-развлекательный комплекс Ладога (СК «Ион», СПА-центр, «Салон красоты»)». Договор 003-14 ФСиР)

6. Планируемые результаты обучения при прохождении производственной практики Б2.В.02 (П) Организационно-управленческая практика соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП:

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-1 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка	ПК-1.1	Умеет находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею
	ПК-1.2	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности с учетом проблем и особенностей современной повседневности
	ПК-1.3	Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания
ПК-2 Способен разрабатывать и совершенствовать технологии процесса сервиса, производить выбор ресурсов и средств с учетом требований всех заинтересованных сторон	ПК-2.1	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами, позволяющими выбирать ресурсы и средства для предоставления персональных услуг
	ПК-2.2	Применяет методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта
ПК-3 Способен управлять	ПК-3.1	Владеет теоретическими

процессами, обеспечивающими предоставление услуг		знаниями и практическими приемами управления процессами, обеспечивающими предоставление персональных услуг, с учетом национальной, культурной и региональной специфики
	ПК-3.2	Способен организовывать деятельность по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения
	ПК-3.3	Способен выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей
ПК-4 Способен определять цели и задачи организационно-управленческой деятельности как профессиональной сферы в секторе сервиса в соответствии с требованиями рынка	ПК-4.1	Применяет приемы самоорганизации и планирования профессиональной карьеры
	ПК-4.2	Способен определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы
ПК-5 Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-5.1	Применяет клиентоориетированные технологии в сервисной деятельности
	ПК-5.2	Владеет методами разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг
	ПК-5.3	Способен анализировать и конструктивно разрешать конфликты в профессиональной деятельности
	ПК-5.4	Способен организовывать и совершенствовать отношения с клиентами с учетом социально-психологических и индивидуально-психологических особенностей потребителя

ПК-6 Способен создавать организационную структуру, организовывать групповую работу, анализировать и проектировать групповые и организационные коммуникации предприятий сферы сервиса	ПК-6.1	Владеет методами построения организационные процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций
	ПК-6.2	Применяет технологии построения клиетоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия
ПК-7 Способен организовывать внешниее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса	ПК-7.1	Владеет приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров
	ПК-7.2	Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач
ПК-8 Способен решать задачи организационно-управленческой деятельности с применением информационно-коммуникативных технологий, использовать различные источники информации по объекту сервиса	ПК-8.1	Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением программного обеспечения, авторматизации процессов, новых технических и технологических решений

7. Структура и содержание производственной практики

Объем производственной практики **Б2.В.02 (П) Организационно-управленческая практика** и сроки ее проведения определяются учебным планом, КУГ и составляет 2 недели.

Общая трудоемкость производственной практики составляет 3 зачетных единиц, 108 часов из них:

1. для обучающихся очной формы обучения:

- контактная работа (консультации с руководителем практики от Университета) – 4 часов, включая время, отведенное на сдачу зачета с оценкой;

- самостоятельная работа 104 часов (под руководством руководителя практики от Профильной организации);

2. для обучающихся заочной формы обучения:

- контактная работа (консультации с руководителем практики от Университета) – 4 часов,

- самостоятельная работа 108 часа (под руководством руководителя практики от Профильной организации),

- __ часа, отведенные на контроль (зачет с оценкой).

План – график производственной практики

№	Наименование разделов (этапов) практики	Количество часов	Количество дней
	Подготовительный этап: – Организационное собрание: ознакомление с программной практики,	2	1

	памяткой по примерному составу отчета по учебной практике, инструкцией по заполнению дневников. – Инструктаж по технике безопасности. – Ознакомление с локальными нормативными актами предприятия (организации, учреждения).		
	Организационно-управленческий этап: – Поиск информации в НБ ИГУ, справочно-правовых системах, сети «Интернет». – Обработка и систематизация материалов научных, учебно-методических, периодических и нормативно-правовых источников применительно к задачам практики. – Изучение организационно-функциональной структуры предприятия	104	10
	Заключительный этап: – Подготовка отчета, согласование его состава и структуры с руководителем практики от кафедры. – Заполнение дневника практики – Защита отчета по практике на выпускающей кафедре, предоставление дневника практики с печатями и подписями руководителей практики.	2	1

Структура и содержание производственной практики

№	Раздел (этап) практики	Вид учебной работы на практике, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)		Формы текущего контроля
1	Подготовительный	Инструктаж по технике безопасности	2	Зачет в ведомости по технике безопасности
1.2	Организационно-управленческий	Экскурсия по предприятию (организации)	2	Собеседование с руководителями практики по полученным результатам
1.3	Заключительный	Защита отчета по практике на выпускающей кафедре, предоставление дневника практики с печатями и подписями руководителей практики		Зачет с оценкой

8. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на производственной практике

Б2.В.02 (П) Организационно-управленческая практика

Для выполнения задач практики и оформления ее результатов студенты должны уделить особое внимание следующим технологиям:

- Проблемное изложение учебной информации на практических занятиях;
- Решение задач;

- Внеаудиторная самостоятельная работа, под руководством руководителя практики от университета, включает написание отчета по практике, в том числе подготовку обзора по отдельным проблемным вопросам;
- Работа малыми группами.

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

Б2.В.02 (П) Организационно-управленческая практика

Обучающимся предоставляется возможность доступа к информации, размещенной в открытых и закрытых специализированных базах данных ИГУ. В библиотеке вуза студентам обеспечивается доступ к справочной, научной и учебной литературе, монографиям и периодическим научным изданиям по специальности.

Список необходимых правовых, научных, учебно-методических источников, а также Интернет-ресурсов, баз данных, информационно-справочных и поисковых систем составляется обучающимся совместно с руководителями практики в соответствии с заданием практики.

10. Форма промежуточной аттестациипо итогам производственной практики

Б2.В.02 (П) Организационно-управленческая практика

После окончания учебной практики организуется защита отчета. Защита осуществляется в начале следующего семестра (7 семестр).

Результаты практики могут быть использованы при написании выпускной квалификационной работ, а также в кейсах, лекциях, выступлениях на научно-практических конференциях, в научных исследованиях, проводимых кафедрой.

После окончания производственной практики организуется защита отчета. Защита осуществляется после календарного срока прохождения практики (6 семестр).

Результаты практики могут быть использованы при написании выпускной квалификационной работ, а также в кейсах, лекциях, выступлениях на научно-практических конференциях, в научных исследованиях, проводимых кафедрой.

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

11. Формы отчетности по итогам производственной практики

По окончании производственной практики обучающиеся предоставляют на выпускающую кафедру следующие формы отчетности: отчет о практике и заполненный дневник практики.

Отчет по практике

После окончания производственной практики организуется защита отчета. Отчет должен содержать теоретическую часть (основные понятия, методы, технологии оказания услуг в сфере сервиса), практическую часть (сбор, обработка и анализ данных о деятельности предприятия (организации) с использованием методического инструментария; выявление и постановка проблемы, рекомендации по усовершенствованию ситуации).

Объем отчета по производственной практике составляет 10-12 страниц машинописного текста и имеет следующую структуру: титульный лист, содержание, введение, теоретическая часть, практическая часть, заключение, список использованных источников, приложения. Список использованных источников должен содержать не менее 10 наименований (за последние 5 лет).

Рекомендуемый объем введения 1 – 1,5 страницы. Во введении необходимо указать цель и задачи учебной практики, методы исследования, структуру отчета.

Рекомендуемый объем основной части (теоретическая и практическая части отчета) 5 – 7 страниц. В основной части необходимо в сжатом виде представить:

– общие сведения о базе практики (наименование организации; место на рынке; вид деятельности; характеристика продукции, товаров, услуг; организационная структура, состав и структура персонала и т.д.);

– практические результаты обработки информации.

Рекомендуемый объем заключения 1-1,5 страницы. Заключение содержит обобщение теоретических и практических результатов, изложенных в основной части, выявленные недостатки и рекомендации по совершенствованию организационно-управленческой деятельности места практики, общую оценку результатов практики.

Список использованных источников отражает источники (10-15), на которых базировалось проведенное студентом исследование. Год выпуска научных и учебно-методических источников не должен быть позднее 5-и лет.

В приложениях должен содержаться демонстрационный материал, характеризующий проблематику исследования, в том числе, положения о структурных подразделениях организации, должностные инструкции, таблицы, схемы, скриншоты.

Оформление отчета должно быть выполнено с учетом требований ИГУ.

Дневник практики. Дневник практики заполняется обучающимся и руководителями практики. Дневник практики включает характеристику работы студента предприятием, учреждением, организацией (отзыв) за подписью руководителя практики от предприятия, заверенную печатью предприятия.

После окончания производственной практики организуется защита отчета на заседании выпускающей кафедры. Оценка кафедрой отчета и аттестация студента по итогам прохождения практики приводится в дневнике практики.

12. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по практике

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-1 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка	ПК-1.1	Умеет находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею
	ПК-1.2	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности с учетом проблем и особенностей современной повседневности
	ПК-1.3	Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания
ПК-2 Способен разрабатывать и совершенствовать технологии процесса сервиса, производить выбор ресурсов и средств с учетом требований всех заинтересованных сторон	ПК-2.1	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами, позволяющими выбирать ресурсы и средства для предоставления персональных услуг

	ПК-2.2	Применяет методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта
ПК-3 Способен управлять процессами, обеспечивающими предоставление услуг	ПК-3.1	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления процессами, обеспечивающими предоставление персональных услуг, с учетом национальной, культурной и региональной специфики
	ПК-3.2	Способен организовывать деятельность по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения
	ПК-3.3	Способен выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей
ПК-4 Способен определять цели и задачи организационно-управленческой деятельности как профессиональной сферы в секторе сервиса в соответствии с требованиями рынка	ПК-4.1	Применяет приемы самоорганизации и планирования профессиональной карьеры
	ПК-4.2	Способен определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы
ПК-5 Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-5.1	Применяет клиентоориетированные технологии в сервисной деятельности
	ПК-5.2	Владеет методами разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг
	ПК-5.3	Способен анализировать и конструктивно разрешать конфликты в профессиональной деятельности

	ПК-5.4	Способен организовывать и совершенствовать отношения с клиентами с учетом социально-психологических и индивидуально-психологических особенностей потребителя
ПК-6 Способен создавать организационную структуру, организовывать групповую работу, анализировать и проектировать групповые и организационные коммуникации предприятий сферы сервиса	ПК-6.1	Владеет методами построения организационные процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций
	ПК-6.2	Применяет технологии построения клиетоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия
ПК-7 Способен организовывать внешниее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса	ПК-7.1	Владеет приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров
	ПК-7.2	Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач
ПК-8 Способен решать задачи организационно-управленческой деятельности с применением информационно-коммуникативных технологий, использовать различные источники информации по объекту сервиса	ПК-8.1	Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением программного обеспечения, авторматизации процессов, новых технических и технологических решений

Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

№	Раздел (этап) практики	Индекс компетенции	Показатель	Критерии оценивания	Формы контроля
1.	**Подготовительный этап:** – организационное собрание: ознакомление с программой практики, инструкцией по заполнению дневников; – инструктаж по охране труда и технике безопасности; – ознакомление с локальными нормативными актами предприятия (организации, учреждения).	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5. ПК-6, ПК-7, ПК-8	Знать: основные понятие Закона РФ «О защите прав потребителей» Уметь: анализировать основные нормы гражданского законодательств	Пройдены инструктажи (вводный, первичный на рабочем месте). Ознакомлен с локальными нормативными актами предприятия (организации, учреждения).	Зачет в ведомости по технике безопасности , дневнике практике

			а Владеть: пользоваться при практической работе различными юридическими методами		
2.	**Учебно-практический этап:** – Поиск информации в НБ ИГУ, справочно-правовых системах, сети «Интернет». – Обработка и систематизация материалов научных, учебно-методических, периодических и нормативно-правовых источников применительно к задачам практики. – Изучение организационно-функциональной структуры предприятия.	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5. ПК-6, ПК-7, ПК-8	Знать: основные принципы нормативно-правового регулирования организации предприятий Уметь: иметь собственное суждение о состоянии и путях укрепления законности в государстве в сфере предпринимательской деятельности Владеть: грамотной работы с юридическими источниками и материалами	Составление и оформление должностных инструкций предприятия, правил внутреннего трудового распорядка	Собеседование с руководителями практики по полученным результатам
3.	**Заключительный этап:** – Подготовка отчета, согласование состава и структуры отчета с руководителем от кафедры. – Заполнение дневника практики. – Защита отчета по практике на выпускающей кафедре, предоставление дневника практики с печатями и подписями руководителей практики.	ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5. ПК-6, ПК-7, ПК-8	Знать: формы реализации правовых норм и особенности правоприменительной деятельности компетентных органов государства Уметь: ориентироватьс я в правовом пространстве, формировать выводы и заключения по	Подготовлен отчет, заполнен дневник в соответствии с требованиями. Публично защищен отчет в соответствии с требованиями.	Зачет с оценкой

			проблеме, уметь их аргументировать, правильно подбирать и использовать источники и нормативно-правовую базу Владеть: техникой подготовки научно-справочного аппарата, навыками юридического анализа правовых актов и конкретных практических ситуаций, видеть перспективу административно-правовых отношений и грамотно ее оценивать		

Критерии оценки

Критерии	Оценка			
	«отлично»	**«хорошо»**	**«удовлетворительно»**	**«неудовлетворительно»**
Знание …	правовые документы в своей деятельности; специфику организации коммуникационной деятельности	правовые документы в своей деятельности; специфику организации коммуникационной деятельности Допускается 25% неточностей	правовые документы в своей деятельности; специфику организации коммуникационной деятельности Допускается 40% неточностей	правовые документы в своей деятельности; специфику организации коммуникационной деятельности Более 50% ошибок.
Умение …	использовать нормативные правовые документы в своей деятельности; выполнять аналитические и организационные работы в решении организационно-управленческих задач	использовать нормативные правовые документы в своей деятельности; выполнять аналитические и организационные работы в решении организационно-управленческих задач Допускается 25% неточностей	использовать нормативные правовые документы в своей деятельности; выполнять аналитические и организационные работы в решении организационно-управленческих задач Допускается 40% неточностей	использовать нормативные правовые документы в своей деятельности; выполнять аналитические и организационные работы в решении организационно-управленческих задач Более 50% ошибок.
Владение…	работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности.	работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности. Допускается 25% неточностей	работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности. Допускается 40% неточностей	работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности. Более 50% ошибок.

Для текущей и промежуточной аттестации обучающихся используются оценочные средства в виде контрольных вопросов:

– по характеристике, правовому, документационному, информационному, техническому обеспечению организации;

– составу и структуре отчета.

Контрольные вопросы (пример):

1. Анализ судебной практики по нарушению прав потребителей на предприятиях.
2. Особенности компенсации морального вреда по искам о защите прав потребителей.
3. Анализ арбитражного судопроизводства по искам предприятий.
4. Анализ правонарушений, совершаемых предприятиями.
5. Представительство в судах по гражданским делах по искам о защите прав потребителей.
6. Основные цели и задачи гражданского законодательства РФ, регулирующего права потребителей.
7. Анализ практики рассмотрения администрацией предприятий претензий о нарушении прав потребителей.
8. Правила оказания услуг на предприятиях.
9. Анализ качества предоставления услуг на предприятиях.
10. Анализ полноты и достоверности информации об исполнителей услуг на предприятиях.
11. Анализ полноты и достоверности информации об услуге, сроке ее выполнения на предприятиях.

12. Исследование государственного контроля и надзора за соблюдением прав потребителей на предприятиях.
13. Анализ реализации норм Закона РФ «О защите прав потребителей» на предприятиях.
14. Защита прав исполнителей услуг от недобросовестных клиентов в сфере сервиса.
15. Административная ответственность индивидуальных предпринимателей и юридических лиц за нарушения прав потребителей в сфере сервиса.

Процедура текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ по практике проводится с использованием фондов оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

13. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

А) Нормативно-правовой материал

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) [Электронный ресурс] (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ). - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ [Электронный ресурс] (ред. от 03.07.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 02.10.2016). - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

3. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 N 138-ФЗ [Электронный ресурс] (ред. от 03.07.2016) - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

4. Федеральный закон от 08.08.2001 N 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» [Электронный ресурс] (ред. от 29.12.2010) (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2011) - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

5. Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» [Электронный ресурс] (ред. от 03.07.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 04.07.2016). - Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

6. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 [Электронный ресурс] (ред. от 03.07.2016). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та.

- Неогранич. доступ.

7. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» [Электронный ресурс] (ред. от 04.10.2012). – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та.

- Неогранич. доступ.

8. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 29.06.2010 N 18 «О внесении изменений в Постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 г. N 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

9. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» [Электронный ресурс]. – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

10. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 20.12.1994 N 10 (ред. от 06.02.2007) «Некоторые вопросы применения законодательства о компенсации морального вреда» [Электронный ресурс]. – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. доступ.

11. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 26.01.2010 N 1 «О применении судами гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина» [Электронный ресурс]. – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та.

- Неогранич. доступ.

Б) Основная литература

12. Бошно С. В. Правоведение: основы государства и права [Электрон. ресурс]: учеб. для академ. бакалавриата / С. В. Бошно. - ЭВК. - М.: Изд-во «Юрайт», 2015. - Режим доступа ЭЧЗ «Библиотех». - Неогранич. доступ.

13. Булатецкий Ю. Е. Торговое (коммерческое) право [Электрон. ресурс]: учебник для бакалавров, для студ. вузов, обуч. по напр. 100700 «Торговое дело», 080300 «Коммерция» и по спец. 080301 «Коммерция (торговое дело)» / Ю. Е. Булатецкий, И. М. Рассолов. - ЭВК. - М.: Изд-во «Юрайт», 2012. - Режим доступа: ЭЧЗ «Библиотех». - Неогранич. доступ.

14. Кушнарева М. Д. Государственное регулирование в сфере сервиса [Электрон. ресурс] учебно-методическое пособие для бакалавров, обуч. по напр. 43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм», 43.03.03 «Гостиничное дело»/ М. Д. Кушнарева. – LAP Lambert Academic Publishing, 2017. – 219 с. - Режим доступа ЭЧЗ «Библиотех». - Неогранич. доступ.

15. Малько А. В. Правоведение. Элементарный курс: учебное пособие [Текст] / А. В. Малько, В. А. Затонский. - М.: Изд-во «КноРус», 2016. - 246 с. – **40 экз.**

16. Миронов А. А. Гражданское право. В вопросах и ответах: Учебное пособие [Электрон. ресурс] / А. А. Миронов. – М.: Изд-во «Инс-т законовед. и управления Всеросс. полицейской ассоциации» , 2013. - Режим доступа: ЭБС «Руконт». - Неогранич. доступ.

17. Правоведени**е** [Текст]: учеб. пособие для образоват. орг. высш. образования / М. Г. Тирских [и др.] ; ред. О. П. Личичан. - 2-е изд., испр. и доп. - Иркутск : Изд-во «ИГУ», 2014. - 237 с. **-176 экз.**

19. Романович Ж. А. Сервисная деятельность: Учебник, 6-е изд., перераб. и доп. [Электрон. ресурс] / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев. – М.: Изд-во «Дашков и К», 2015. - 284 с. - Режим доступа: ЭБС «Айбукс». - Неогранич. доступ.

20. Чебунин В. П. Государственное регулирование экономики [Электрон. ресурс] : учеб. пособие / В. П. Чебунин. - ЭВК. - Иркутск: Изд-во «ИГУ», 2012. - Режим доступа: ЭЧЗ «Библиотех». - Неогранич. Доступ.

В) Дополнительная литература

21. Белов В. А. Государственные интересы, вытекающие из договора аренды [Электрон. ресурс] / В. А. Белов // Актуальные проблемы российского права, 2015.- N 9.- С. 96 - 102.: Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. Доступ.

22. Велединский В. Г. Сервисная деятельность: учебник / В. Г. Велединский [Электрон. ресурс] – М.: Изд-во «КноРус», 2013. – 176 с. Режим доступа: ЭБС «Лань». - Неогранич. доступ.

23. Еремин А. А. Развитие франчайзинговых отношений в России: современное состояние и перспективы развития [Электрон. ресурс] / А. А. Еремин // Юрист, 2015.- N 9.- С. 37 - 41. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. Доступ.

24. Котанс А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. Я. Котанс. - Москва: Изд-во «Флинта», 2014. – 384 с. – Режим доступа: ЭБС «Айбукс». – Неогранич. доступ.

25. Мельникова Т. В. К вопросу о правовом статусе полного товарищества (на примере сравнительного анализа российского и североамериканского права) [Электрон. ресурс] / Т. В. Мельникова // Юрист, 2013. - N 7. - С. 26 - 30. Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. Доступ.

26. Путеводитель по договорной работе. Поставка. Рекомендации по заключению договора. 15.12.2016 [Электронный ресурс]. – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. Доступ.

27. Путеводитель по договорной работе. Поставка. Риски поставщика при заключении договора. 15.12.2016 [Электронный ресурс]. – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. Доступ.

38. Путеводитель по договорной работе. Поставка. Риски покупателя при заключении договора. 15.12.2016 [Электронный ресурс]. – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. Доступ.

29. Стригунова Д. П. Договор международного франчайзинга [Электрон. ресурс] / Д. П. Сигунова // Современное право, 2014. - N 12. - С. 135 - 141.]. – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. Доступ.

30. Татаринцева К. В. Государственная поддержка малого и среднего предпринимательства на начальном этапе развития [Электрон. ресурс] / К. В. Татаринцева // Предпринимательское право. Приложение «Бизнес и право в России и за рубежом», 2013. - N 2. - С. 44 - 46.]. – Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс» в локальной сети Науч. б-ки Иркут. гос. ун-та. - Неогранич. Доступ.

г) программное обеспечение и интернет-ресурсы

1. Научная электронная библиотека: http: //elibrary.ru/
2. Административно-управленческий портал: http://www.aup.ru/
3. Экономика и управление на предприятиях: научно-образовательный портал http://www.eup.ru/
4. Федеральная служба государственной статистики: http://www.gks.ru/
5. Информационно-правовой портал компании Гарант: http://www.garant.ru/

13. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Специальные помещения: *Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, проведения текущего контроля и промежуточной*	Учебная лаборатория оборудована специализированной учебной мебелью на 30 посадочных мест; техническими средствами обучения служащими для	DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 От 30.10.2014 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I Mth Acdms Stdnt w/Faculty(15000

аттестации.	представления информации большой аудитории: компьютер (Системный блок Intel pentium 4 2.8 GHz) (1 штука), Монитор LG L1453S (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет; проектор ViewSonic pjg 5134, экран ScreenVtdiaEcot-3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие программе «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности 2». Программное обеспечение: Microsoft Office; зона для проведения тренингов и деловых симуляций	лицензий) Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08170221-054045730177 Договор об информационной поддержке от 01.09.2012 – СПС Консультант плюс (неогр.доступ), договор с ИГУ № 2473/2016 Договор с ИГУ № 7-99505/112 от 01.02.2016 – СПС Гарант (неогр.доступ)
Специальные помещения: *компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской*	Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью на 25 посадочных мест; техническими средствами обучения: Компьютеры (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации. Лаборатория, оснащенная оборудованием в соответствии с требованиям к материально-техническому и учебно-методическому обеспечению «Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности». Программное обеспечение: Microsoft Office, СПС Консультант плюс, СПС Гарант.	DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 От 30.10.2014 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I Mth Acdms Stdnt w/Faculty(15000 лицензий) Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08170221-054045730177 Договор об информационной поддержке от 01.09.2012 – СПС Консультант плюс (неогр.доступ), договор с ИГУ № 2473/2016 Договор с ИГУ № 7-99505/112 от 01.02.2016 – СПС Гарант (неогр.доступ)

14. Средства адаптации образовательного процесса при прохождении практики к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и

технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потерь данных или структур,
- предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества;
- создание возможности для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников (для лиц с нарушением слуха визуальное представление информации, а для лиц с нарушением зрения – аудиальное представление информации);
- применение программных средств, обеспечивающих возможность формирования заявленных компетенций, освоения навыков и умений, формируемых в ходе прохождения учебной практики, за счет альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации:

а) организация различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения,

б) проведения семинаров,

в) выступление с докладами и защитой выполненных работ,

г) проведение тренингов,

д) организации групповой работы;

- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего контроля и промежуточной аттестации;
- увеличение продолжительности прохождения обучающимся инвалидом или лицом с ОВЗ промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности: зачет и/или дифференцированный зачет, проводимый в письменной форме, - не более чем на _____(90) мин., проводимый в устной форме – не более чем на ____(20) мин.,

Разработчик РПП устанавливает конкретное содержание программы учебной практики, условия ее организации и проведения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов (при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий).

Разработчики:

Кушнарева	д.и.н., доцент кафедры СиСТ	Кушнарева М. Д.
(подпись)	*(занимаемая должность)*	*(инициалы, фамилия)*

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учетом рекомендаций ПООП по направлению подготовки.

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий

Протокол № 11 от «05» июня 2019 г.

Зав. кафедрой Антонова Н.А.

Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.