



Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Иркутский государственный университет»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики  
Кафедра сервиса и сервисных технологий

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета бизнес-коммуникаций и информатики  
"24" апреля 2024 г

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

<b>Вид практики</b>	<b>Производственная</b>
<b>Наименование (тип) практики</b>	<b>Б2.В.03 (П) Организационно-управленческая</b>
<b>Способ проведения практики</b>	Стационарная, выездная
<b>Форма проведения практики</b>	дискретная
<b>Направление подготовки</b>	43.03.01 Сервис
<b>Направленность (профиль) подготовки</b>	Организационно-управленческая деятельность в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанного сервиса
<b>Квалификация выпускника -</b>	Бакалавр
<b>Форма обучения</b>	очная, заочная
Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики	Рекомендовано кафедрой сервиса и сервисных технологий
Протокол № 7 от «24» апреля 2024 г. 	Протокол № 8 от «22» апреля 2024 г. 
Председатель М.Г.Синчурина	зав. кафедрой Н.А. Антонова

Иркутск 2024

### **1. Тип производственной практики** организационно- управленческая

### **2. Цели производственной практики**

Закрепление и углубление знаний и навыков, полученных в ходе теоретического освоения учебной программы бакалавриата по направлению 43.03.01 Сервис профиль организационно-управленческая деятельность и технологии продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе и формирование умения рационально и эффективно использовать теоретические и практические знания и навыки, сформированные компетенции по организационно-управленческому и технологическому видам деятельности, на которые направлена подготовка бакалавров по направлению 43.03.01 Сервис, в условиях функционирующего на локальном рынке предприятия, а также изучение институциональной, экономической и социальной среды предстоящей профессиональной деятельности в рамках направления.

### **2. Задачи производственной практики**

В соответствии с видами профессиональной деятельности - организационно-управленческим и технологическим задачами производственной практики являются:

- приобретение более глубоких профессиональных навыков, необходимых при решении конкретных профессиональных задач в определенном виде деятельности, установленном ФГОС ВО, приобретение первоначального профессионального опыта; развитие профессионального мышления, необходимого для организационно-управленческой деятельности в сфере персональных услуг;

- приобретение навыков организационно-управленческой деятельности на предприятии в сфере персональных услуг;

- приобретение навыков в области технологий продвижения персональных услуг/услуг в сфере гостинично-ресторанного сервиса;

- анализ системы управления бизнес-процессами на предприятии (в организации, учреждении), маркетинговой деятельности;

- приобретение практических навыков анализа, измерения и обработки информации, соотношенных с организационно-управленческой, маркетинговой деятельностью предприятия по построению процессов сервиса, а также деятельностью по формированию отношений с клиентами;

- выстраивание аргументированных рекомендаций совершенствования системы построения процессов сервиса на предприятии;

### **3. Место производственной практики в структуре основной образовательной программы (ОПОП) 43.03.01 Сервис профиль организационно-управленческая деятельность и технологии продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанного сервиса.**

Производственная практика Б2.В.03 (П) тип организационно-управленческая относится к Блоку 2 - части, формируемой участниками образовательных отношений

Дисциплины (модули), практики, на освоении которых базируется производственная практика: Б2.В.01 (У) Практика ознакомительная, Организация деятельности предприятий сервиса, Управление организацией в фитнес-индустрии, Организация культурно-досуговой деятельности, Организация гостинично-ресторанного сервиса, Психология клиента, Маркетинг отношений, Корпоративная культура, Программное обеспечение сервисной деятельности, Нормативно-правовое регулирование отрасли

Данная практика является необходимой как предшествующая для Б2.О.01.(Пд) Практики преддипломной, выполнения и защиты выпускной квалификационной работы Б3.02 (Д), Проектный менеджмент в сфере сервиса, Стратегический менеджмент, Управление качеством в сфере услуг.

Прохождение производственной практики способствует:

- развитию умения критически оценивать и обобщать теоретические положения;
- стимулированию навыков самостоятельной аналитической работы;
- применению современных методов исследования, умений и навыков при решении прикладных задач;

Перед началом прохождения производственной практики студенты должны обладать входными компетенциями, приобретенными в результате освоения предшествующих частей ОПОП ВО: ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-8

Виды (содержание), объемы и сроки прохождения практики определены общей примерной образовательной программой (ОПОП) направления подготовки обучающихся

**4. Способы проведения производственной практики:** стационарная, выездная;

**форма:** дискретная

Способы и формы проведения производственной организационно-управленческой практики направлены на обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки выпускника.

#### **5. Место и время проведения учебной практики**

Производственная практика Б2.В.03 (П) в соответствии с утвержденным учебным планом по направлению 43.03.01 «Сервис» проходит на 4 курсе в 8 семестре в соответствии с КУГ на очной форме обучения, на 5 курсе в 9 семестре на заочной форме обучения.

Трудоемкость – 12 зачетных единиц.

Продолжительность практики – 8 недель, 432 часов

Базами производственной практики являются:

- подразделения университета, в том числе студенческие предприятия факультетов и институтов ИГУ;
- профильные учреждения, организации, предприятия сферы персональных услуг и гостинично-ресторанного сервиса на основе договоров о предоставлении мест практики, заключенных между Университетом (ФБКиИ) и другим учреждением, организацией, предприятием;
- другие организации, занимающиеся исследованиями по профилю бакалавриата (организационно-управленческая деятельность), а также осуществляющие надзорные функции по профилю организации.

**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 формы обучения, работающих в организациях и на предприятиях сферы сервиса по профилю образовательной программы.

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 сопровождение 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 не визуального 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 сервиса и сервисных технологий, согласовывается с заведующим кафедрой и утверждается приказом ректора ИГУ.

## **6. Планируемые результаты обучения при прохождении производственной практики Б2.В.03 (П) соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП:**

**Таблица 1**

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результат обучения
--------------------------------	--	--------------------

<p><b>ПК-1</b> Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка</p>	<p><b>ИДК<sub>пк1.2</sub></b> Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности с учетом проблем и особенностей современной повседневности</p>	<p><b>Знать:</b> - институциональные, экономические и социальные особенности сервисного пространства сферы персональных услуг; - особенности, методы и способы клиентоориентированного подхода в сервисной деятельности.</p>
<p><b>ПК-2</b> Способен разрабатывать и совершенствовать технологии процесса сервиса, производить выбор ресурсов и средств с учетом требований всех заинтересованных сторон</p>	<p><b>ИДК<sub>пк1.3</sub></b> Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</p>	<p><b>Уметь:</b> - разрабатывать инновационные решения при осуществлении сервисной деятельности; - использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания; - выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей;</p>
<p><b>ПК-3</b> Способен управлять процессами, обеспечивающими предоставление услуг</p>	<p><b>ИДК<sub>пк2.2</sub></b> Применяет методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта</p> <p><b>ИДК<sub>пк3.2</sub></b> Способен организовывать деятельность по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения</p> <p><b>ИДК<sub>пк3.3</sub></b> Способен выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей</p>	<p>- определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы</p> <p><b>Владеть:</b> - методами разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта; - методами организации деятельности по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения;</p>

<p>ПК-4 Способен определять цели и задачи организационно-управленческой деятельности как профессиональной сферы в секторе сервиса в соответствии с требованиями рынка</p>	<p>ИДК<sub>ПК4.2</sub> Способен определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы</p>	<p>- методами разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг; - приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров; - информационно-технологическими инновациями, связанными с внедрением программного обеспечения, авторматизации процессов, новых технических и технологических решений</p>
<p>ПК-5 Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>ИДК<sub>ПК5.1</sub> Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ИДК<sub>ПК5.2</sub> Владеет методами разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг</p>	
<p>ПК-6 Способен создавать организационную структуру, организовывать групповую работу, анализировать и проектировать групповые и организационные коммуникации предприятий сферы сервиса</p>	<p>ИДК<sub>ПК6.1</sub> Владеет методами построения организационные процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций ИДК<sub>ПК6.2</sub> Применяет технологии построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия</p>	
<p>ПК-7 Способен организовывать внешнее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса</p>	<p>ИДК<sub>ПК7.1</sub> Владеет приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров</p>	
<p>ПК-8 Способен решать задачи организационно-управленческой деятельности с применением информационно-</p>	<p>ИДК<sub>ПК8.1</sub> Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением программного</p>	

коммуникативных технологий, использовать различные источники информации по объекту сервиса	обеспечения, авторматизации процессов, новых технических и технологических решений	
--	--	--

### **7. Структура и содержание производственной практики**

Объем производственной практики Б2. В.03 (П) и сроки ее проведения определяются учебным планом, КУГ и составляет 8 недель, Общая трудоемкость производственной практики составляет 12 зачетных единиц, 432 часа из них:

Для обучающихся очной формы обучения;

- контактная работа – 108 часов

- самостоятельная работа – 264 часа

для обучающихся заочной формы обучения:

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

- самостоятельная работа 428 часа (под руководством руководителя практики от Профильной организации),

**План – график, структура и содержание производственной практики**

№№	Наименование разделов (этапов) практики	Количество часов	Количество дней	Вид учебной работы на практике, включая самостоятельную работу и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1	<p align="center"><b>Подготовительный этап</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организационное собрание: ознакомление с программой практики, инструкцией по заполнению дневников;</li> <li>– инструктаж по ознакомлению с требованиями по охране труда и по технике безопасности на рабочем месте; инструктаж по пожарной безопасности; инструктаж по правилам внутреннего трудового распорядка;</li> <li>- ознакомление с локальными нормативными актами предприятия (организации, учреждения).</li> </ul>	4	1	Лекции, инструктаж по технике безопасности, знакомство с локальными документами предприятия	Регистрация в журнале, собеседование с руководителем практики
	<p align="center"><b>Основной Экспериментальный</b></p> <p align="center"><b>Деятельность обучающегося на объекте практики по профилю подготовки (организационно-управленческая деятельность в сфере персональных услуг)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знакомство со структурой и характером деятельности подразделения организации, в котором студент будет проходить практику; с процессами сервисных услуг, применяемых в организации, бизнес-</li> </ul>	368	37	Ознакомление с организацией, методами работы предприятия, мероприятия по сбору, обработке фактического материала, выполнение производственных задний, участие в исследованиях, выполняемые как под руководством преподавателя, так и самостоятельно	Консультации с преподавателем, собеседования по промежуточным задачам



	<p>процессами, маркетинговыми технологиями, информационными; определение круга задач, который будет решен в ходе практики; мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала, необходимого при решении поставленных задач; определение методов, способов, технологий, которые необходимо использовать в ходе решения поставленных задач; деятельность на предприятии выполнение производственных заданий, участие в исследованиях, наблюдения, измерения и др., выполняемые как под руководством преподавателя, так и самостоятельно;</p>				
	<b>Обработка и анализ подученной информации</b>	36	6	Работа по обработке, анализу полученной информации	Дневник, Отчет по практике
	<b>Заключительный этап</b> Подготовка отчета по практике, оформление дневника	24	4	Подготовка отчета по практике, оформление дневника	Зачет с оценкой

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

Во время практики используются такие **образовательные** технологии как:

- системный подход к проблемам управления сервисным предприятием;
- системный подход к проблемам организации и управления процессами сервиса;
- подготовка обзоров, аннотаций, рефератов, научных докладов, публикаций и библиографии в области управления процессами сервиса;
- подготовка документов средствами MSOffice.

В ходе практики обучающиеся используют **научно-исследовательские** технологии: конспектирование, реферирование, анализ научной и методической литературы, сбор и обработка теоретического и практического материала.

Для выполнения задач практики и оформления ее результатов студенты должны уделить особое внимание следующим **производственным (технологическим)** технологиям:

- наблюдению и освоению профессиональных приемов, методов, технологий работы, используемых специалистами по управлению места практики;
- сбору и обработке теоретического материала, конспектированию, реферированию, анализу научных, методических и правовых источников;
- сбору и обработке практического материала, анализу и представлению исходных и результирующих данных;
- представлению результатов практики в виде текстовых, графических и презентационных документов.

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

Производственная практика Б2.В.03 (П) организационно-управленческая сопровождается следующими учебно-методическими материалами:

- Программа производственной практики Б2.В.03 (П) ;
- Памятка: Примерный состав отчета по производственной практике студентов

В период прохождения практики обучающийся обязан:

- соблюдать трудовую дисциплину, правила внутреннего распорядка, требования техники безопасности;
- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики, творчески относиться к выполнению порученных заданий;
- произвести обработку собранных материалов;
- в течение 4 последних рабочих дней практики подготовить отчет по итогам практики с анализом проделанной работы, собственными выводами и предложениями; оформить дневник практики с необходимыми подписями и печатями;
- отчет и дневник по практике предоставить на утверждение руководителю практики от кафедры до окончания практики;
- пройти защиту отчета на кафедре в установленные сроки.

Обязанности руководителя практики от кафедры:

- организовать обучающимся в соответствии с программой и календарным планом практики рабочее место, обеспечить его заданием и необходимыми методическими рекомендациями;
- регулярно проводить консультации по выполнению отдельных этапов и заданий практики;
- контролировать правильность выполнения заданий практики, написания отчета, заполнения дневника;
- своевременно проверить и отрецензировать отчет по практике, провести консультацию с целью подготовки обучающихся к защите отчета.

Контрольные вопросы и задания для проведения аттестации по итогам производственной практики:

1. Дать характеристику объекта.
2. Определить принадлежность организации к определенному виду сервисных предприятий, выделяя портфель услуг (предлагаемых продуктов), класс и тип предприятия, в том числе ценовая политика, занимаемая площадь и принципы зонирования; обосновать свои выводы.
3. Составить схему управления организацией, которая зависит от организационно-правовой формы, в которой она зарегистрирована в органах юстиции, вида организации (СПА-предприятие, салон красоты, спортивно-оздоровительный клуб и др.), размера организации, технологии производства сервисного продукта, формы собственности.
4. Определить соответствие структуры следующим принципам: достаточная целесообразность; гибкость, минимальное число звеньев, квалификация персонала, минимизация накладных расходов.
5. Исследовать общую численность, структуру персонала, текучесть кадров. Рассмотреть способы определения потребности в кадрах. Порядок составления штатного расписания. Описать основной обязательный документооборот организации, согласно государственному регулированию отрасли.
6. На основе проведенного анализа видов деятельности, конкурентоспособности, структуры организации, оценки планово-экономических показателей, определить основные бизнес-процессы, проблемы в организации которых, которые требуют решения
7. Подготовить развернутый отчет по индивидуальному заданию

#### **Примерный перечень предметов исследования на объектах сервисной сферы**

1. управление в сервисной сфере;
2. маркетинговые решения в сервисной деятельности;
3. бизнес-планирование;
4. рекламная и выставочная деятельность;
5. методическое обеспечение сервисных продуктов;
6. информационные технологии, методы сбора, хранения и обработки данных при подготовке решений;
7. организация, планирование и совершенствование деятельности, разработка мероприятий по повышению эффективности деятельности;
8. управленческие решения;
9. работа по подбору, расстановке и повышению квалификации кадров ;
10. внедрение передовых технологий;
11. стратегия и тактика деятельности предприятий и организаций;
12. приемы и методы формирования системы межличностного общения;
13. организация и обеспечение контроля качества предоставляемых услуг;
14. система мер по повышению качества предоставляемых услуг;
15. анализ сервисной, организационно-управленческой деятельности;
16. принятие решений в экстремальных ситуациях, обеспечение безопасности жизнедеятельности;
17. экологические и социо-культурные проекты.

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 аттестации по итогам производственной практики

В соответствии с УП и программой практики - дифференцированный зачет (зачет с оценкой)

Формы его проведения: составление и защита отчета, собеседование.

#### 11. Формы отчетности по итогам производственной практики

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

**Отчет о практике.** Объем отчета по практике составляет примерно 20 страниц и имеет следующую структуру: титульный лист, содержание, введение, теоретическая часть, практическая часть, заключение, список использованных источников, приложения.

Оформление отчета должно быть выполнено с учетом требований ИГУ.

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

После окончания 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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции
ПК-1 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка	ИДК <sub>ПК1.2</sub> Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности с учетом проблем и особенностей современной повседневности
	ИДК <sub>ПК1.3</sub> 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	ИДК <sub>ПК2.2</sub> Применяет методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта
ПК-3 Способен управлять процессами, обеспечивающими предоставление услуг	ИДК <sub>ПК3.2</sub> Способен организовывать деятельность по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения

	<p>ИДК<sub>ПК3.3</sub></p> <p>Способен выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей</p>
<p>ПК-4</p> <p>Способен определять цели и задачи организационно-управленческой деятельности как профессиональной сферы в секторе сервиса в соответствии с требованиями рынка</p>	<p>ИДК<sub>ПК4.2</sub></p> <p>Способен определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы</p>
<p>ПК-5</p> <p>Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>ИДК<sub>ПК5.1</sub></p> <p>Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>ИДК<sub>ПК5.2</sub></p> <p>Владеет методами разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг</p>
<p>ПК-6</p> <p>Способен создавать организационную структуру, организовывать групповую работу, анализировать и проектировать групповые и организационные коммуникации предприятий сферы сервиса</p>	<p>ИДК<sub>ПК6.1</sub></p> <p>Владеет методами построения организационные процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций</p> <p>ИДК<sub>ПК6.2</sub></p> <p>Применяет технологии построения клиентоориентированной корпоративной культуры сервисного предприятия</p>
<p>ПК-7</p> <p>Способен организовывать внешнее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса</p>	<p>ИДК<sub>ПК7.1</sub></p> <p>Владеет приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров</p>
<p>ПК-8</p> <p>Способен решать задачи организационно-управленческой деятельности с применением информационно-коммуникативных технологий, использовать различные источники информации по объекту сервиса</p>	<p>ИДК<sub>ПК8.1</sub></p> <p>Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением программного обеспечения, авторматизации процессов, новых технических и технологических решений</p>

### Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

	Раздел практики (этап)	Компетенции	Примерные задания	Критерии оценивания	Формы контроля
	Подготовительный этап	ПК-7 ПК-8	Подготовиться к собеседованию по содержанию инструктажа и локальным актам	<p>Пройдены инструктажи (вводный, первичный на рабочем месте).</p> <p>– инструктаж по ознакомлению с требованиями по охране труда и по технике безопасности на рабочем месте; инструктаж по пожарной безопасности; инструктаж по правилам внутреннего трудового распорядка;</p> <p>Ознакомлен с локальными нормативными актами предприятия (организации, учреждения).</p>	Зачет в ведомости по технике безопасности дневнике практики
	Деятельность обучающегося на объекте практики в соответствии с профилем подготовки	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4 ПК-5 ПК-6 ПК-7 ПК-8	<p>Поиск информации в НБ ИГУ, справочно-правовых системах, сети «Интернет».</p> <p>Обработка и систематизация материалов научных, учебно-методических, периодических и нормативно-правовых источников применительно к задачам практики.</p> <p>Построение индивидуальной траектории профессиональной деятельности в формате производственной практики в соответствии с поставленными задачами руководителей практики от организации от университета</p>	<p>Проведен анализ необходимой литературы, наблюдение и освоение приемов участия в сервисном процессе.</p> <p>Выявлены недостатков системы управления, процесса создания сервисного продукта,</p> <p>Разработаны рекомендации совершенствования организации и управления процессом сервиса</p>	Собеседование с руководителями практики по полученным результатам
	Обработка и анализ	ПК-1 ПК-2 ПК-3	Сформировать основные разделы отчета по производственной практике	Собран и обработан материал для основной части отчета	Собеседование с руководителями практики по

	полученной информации	ПК-4 ПК-5 ПК-6 ПК-7 ПК-8			полученным результатам
	<p><b>Заключительный этап:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Подготовка отчета, согласование состава и структуры отчета с руководителем от кафедры.</li> <li>– Заполнение дневника практики.</li> <li>– Защита отчета по практике на выпускающей кафедре, предоставление дневника практики с печатями и подписями руководителей практики.</li> </ul>	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4 ПК-5 ПК-6 ПК-7 ПК-8	<p>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.</p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сущность и социальную значимость профессиональной деятельности бакалавра по направлению «Сервис» основные термины и понятия профессиональной сферы сервиса;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <p>переносить теоретические знания в область материально-практической деятельности; логично формулировать, излагать и аргументировано отстаивать собственное мнение. четко формулировать цель и ставить задачи проведения мероприятий, направленных на учет рисков принимаемых управленческих решений;</p>	<p>Подготовлен отчет, заполнен дневник в соответствии с требованиями. Публично защищен отчет в соответствии с требованиями. Продемонстрировано: <b>знание</b> сущности и социальной значимости профессиональной деятельности бакалавра по направлению «Сервис», основные термины и понятия профессиональной сферы сервиса; <b>умение:</b> переносить теоретические знания в область материально-практической деятельности; логично формулировать, излагать и аргументировано отстаивать собственное мнение. четко формулировать цель и ставить задачи проведения мероприятий, направленных на учет рисков принимаемых управленческих решений; проводить анализ рискованности принимаемого управленческого решения на предприятии; анализировать свои возможности в условиях развития науки и изменяющейся социальной практики; грамотно оперировать профессиональной терминологией; <b>владение:</b> навыками пользования при практической работе различными методами;</p>	Дифф. зачет

			<p>проводить анализ рискованности принимаемого управленческого решения на предприятии; ;анализировать свои возможности в условиях развития науки и изменяющейся социальной практики; грамотно оперировать профессиональной терминологией.</p> <p><b>Владеть:</b> Навыками пользования при практической работе различными методами;</p>		
--	--	--	--	--	--

### Критерии оценки

	Оценка			
	«отлично»	«хорошо»	«удовлетв-но»	«неудовл-но»
Критерии	<p>выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру сервиса и сервисных технологий оформленные в соответствии с требованиями отчет о прохождении практики; изложил в отчете в полном объеме вопросы по всем</p>	<p>выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру сервиса и сервисных технологий отчет о прохождении практики; в отчете в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; но получил незначительные</p>	<p>выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру сервиса и сервисных технологий отчет о прохождении практики; но получил существенные замечания по оформлению отчетных документов по практике или в отчете не в</p>	<p>выставляется студенту, отсутствующему на закрепленном рабочем месте базы практики или не выполнившему программу практики, или получившему отрицательный отзыв о работе, или ответившему неверно на вопросы</p>



	<b>Оценка</b>			
	<b>«отлично»</b>	<b>«хорошо»</b>	<b>«удовлетв-но»</b>	<b>«неудовл-но»</b>
	разделам практики; во время защиты отчета правильно ответил на все вопросы руководителя практики от факультета.	замечания по оформлению отчетных документов по практике или во время защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя практики от факультета;  Допускается 25% неточностей	полном объеме осветил вопросы по разделам практики; или во время защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя практики от факультета;  Допускается 40% неточностей	преподавателя при защите отчета.  Более 50% ошибок.

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

- по характеристике организации, видам и форме работы, проведенной студентом на практике
- составу и структуре отчета.

**Защита отчета по практике.** Материалы по итогам практики, представленные на выпускающую кафедру, передаются руководителю практики. Руководитель оценивает качество и полноту предъявленных обучающимся материалов и выставляет предварительную оценку за практику.

Окончательная оценка по производственной практике определяется в процессе защиты отчета.

В ходе защиты обучающийся должен кратко изложить основные результаты проделанной работы. Качество представленного обучающимся материала отчета, являющегося итогом производственной практики, во многом определяет оценку.

Оценка по практике приравнивается к оценкам по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов, выставляется в зачетную книжку и указывается в приложении к диплому.

Студенты, не представившие необходимый материал, получившие неудовлетворительную оценку, к преддипломной практике, государственному экзамену и написанию ВКР не допускаются.

Вопрос о повторном направлении обучающихся на практику решает декан факультета по представлению заведующего кафедрой.

**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) Нормативные и законодательные акты**

1. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» с изм. и доп.

#### **б) основная литература**

1. Минервин, И. Г. Культура и этика в экономике: социокультурные факторы экономического роста [Текст] : научное издание / И. Г. Минервин ; ред. Н. А. Макашева ; Рос. акад. наук, Ин-т науч. информ. по обществен. наукам. - М. : Изд-во ИНИОН РАН, 2011. - 244 с. ; 21 см. - Библиогр.: с. 232-244. - ISBN 978-5-248-00576-5 : 400.63 р.
2. Козлов, Владимир Васильевич. Психология управления [Текст] : учеб. для студ. учрежд. высш. проф. образования, обуч. по укрупн. группе направл. подгот. "Экономика и упр." / В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов, Н. П. Фетискин. - 2-е изд., доп. - М. : Академия, 2013. - 239 с. : ил. ; 22 см. - (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 227-238. - ISBN 978-5-4468-0160-2 : 365.90 р., 609.84 р.
3. Тодошева, Светлана Тадынаевна. Теория менеджмента [Текст] : учеб. пособие для вузов по напр. 080200 "Менеджмент" / С. Т. Тодошева. - М. : КноРус, 2013. - 214 с. : ил. ; 21 см. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 211-214. - ISBN 978-5-406-02495-9 : 180.00 р.
4. Тимофеева, С. С. Современные аспекты охраны труда [Текст] : учеб. пособие / С. С. Тимофеева ; Иркут. нац. исслед. техн. ун-т. - Иркутск : Изд-во ИрНТУ, 2020. - 270 с. : ил., табл. ; 20 см. - Библиогр.: с. 269-270. - ISBN 978-5-8038-1483-2 : 249.00 р.
5. Управление инновациями [Текст] : учеб. пособие для студ. вузов / Московский гос. ун-т им. М. В. Ломоносова, Высш. шк. упр. и инноваций ; ред. В. П. Васильев. - М. : Дело и сервис, 2011. - 391 с. : ил. ; 22 см. - Библиогр. в конце глав. - ISBN 978-5-8018-0505-4 : 378.00 р.

## **б) дополнительная литература**

6. Коммуникативные и организационные особенности управленческой культуры [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Иркут. гос. ун-т, Пед. ин-т, Каф. соц.-экон. дисциплин ; сост.: Т. Н. Лохтина, В. И. Метелица, В. И. Четвертаков. - Электрон. текстовые дан., 2,48 Мб. - Иркутск : Аспринт, 2020. - эл. опт. диск (CD-ROM) ; 12 см. - Систем. требования: ОС Microsoft Windows XP и выше ; Процессор Intel 1 ГГц ; опер. память 512 Мб (на винчестере 2,5 Мб) ; разрешение экрана 1024x768 ; ПО для чтения pdf-файлов (дефектов нет). - Загл. с этикетки диска. - ISBN 978-5-6045626-9-7 (в кор.) : 150.00 р.
7. Лапыгин, Юрий Николаевич. Бизнес-план: стратегии и тактика развития компании [Текст] : практ. пособие / Ю. Н. Лапыгин, Д. Ю. Лапыгин. - 4-е изд., испр. - М. : Омега-Л, 2010. - 349 с. ; 20 см. - (Организация и планирование бизнеса). - ISBN 978-5-370-01944-9 : 150.00 р.
8. Организация документационного обеспечения бухгалтерского учета в сфере сервиса и туризма [Текст] : учеб. пособие / Е. Ю. Москвитин [и др.]. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 382 с. ; 21 см. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 379. - ISBN 978-5-17714-3 : 195.02 р.
- 9/ Каюмов, Спартак Фанилович. Прибыльный салон красоты [Текст] : советы владельцам и управляющим / С. Ф. Каюмов, М. Ю. Сергеев. - СПб. : Питер, 2009. - 318 с. : [7] вкл. л. цв. ил. ; 21 см. - (Начать и преуспеть). - ISBN978-5-91180-992-8
- 10/ Кобзева, Вера Валентиновна. Сервис в индустрии красоты. Управленческие и юридические решения [Текст] : практ. руководство / В. В. Кобзева, А. М. Цыганов. - М. : Аспект Пресс, 2012. - 260 с. ; 21 см. - Библиогр.: с. 258. - ISBN978-5-7567-0674-1
- 11/ Косолапова, Марина Валентиновна. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. / М. В. Косолапова, авт. В. А. Свободин. - Москва : Дашков и К, 2014. - 248 с. - Режим доступа: ЭБС "Издательство "Лань". - Неогранич. доступ. - Библиогр.: с. 238. - ISBN978-5-394-00588-6
- 12/ Развитие сферы услуг: проблемы и тенденции [Текст] : сб. науч. тр. / Байкальский гос. ун-т экон. и права ; ред. Е. Г. Тарханова. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2010. - 184 с. : ил. ; 20 см. - Библиогр. в конце ст. - ISBN978-5-7253-2223-1
- 13/ Сфера услуг: фундаментальные и прикладные проблемы функционирования [Текст] : сб. науч. тр. / Байкальский гос. ун-т экон. и права ; [ред.: Т. Д. Бурменко, Е. Г. Тарханова]. - Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2011. - 188 с. : граф., табл. ; 20 см. - Библиогр. в конце ст. - ISBN978-5-7253-2350-4

## **в) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы**

[www.imperiabeauty.ru2](http://www.imperiabeauty.ru2)

[www.krasivo.biz](http://www.krasivo.biz)

## **г) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

- Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru> бессрочный
- Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>. бессрочный
- Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. Срок действия по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>
- ЭБС «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г. № 976 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <https://www.e.lanbook.com>

- ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение к Государственному контракту № 019 от 22.02.2011. Срок действия: бессрочный. – Режим доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>
- ЭБС «Рукопт» ЦКБ «Бибком». № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Акт № БК-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022г. – Режим доступа: <http://rucont.ru>
- ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>
- Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г. Срок действия по 17.10. 2022 г. – Режим доступа: <https://urait.ru>
- УБД ИВИС. Контракт № 04-Е-0347 от 12.11.2021 г. Акт от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://dlib.eastview.com>
- Электронная библиотека ИД Гребенников. Контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.; Акт № 348 от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 – Режим доступа: <http://grebennikon.ru>

**Материально-техническое обеспечение дисциплины**  
**Учебно-лабораторное оборудование:**

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
---	---	--

<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории:</p> <p>Ноутбук(AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100МГц), 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; проектор SonyXGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW1:1</p>	<p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcadmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p> <p>BusinessStudio Лицензия №7464 (бессрочно)</p>
--	--	--

<p>Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>	<p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcDmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p>
---	--	---

### ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования
1	Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад.организаций Русская версия MultipleLicense RU (65195558)Platforms	12	11447921 Государственный контракт № 03-019-13	19.06.2013	Условия правообладателя
2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2019	Условия правообладателя
3	Microsoft Windows Server 2008 r2 Enterprise	1	Номер Лицензии Microsoft 49413875	Условия правообладателя	Условия правообладателя
4	Microsoft® Windows® Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level Promo	12	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	Условия правообладателя
5	Microsoft® WinSL 8.1 Russian Academic OLP License NoLevel Legalization GetGenuine	130	Microsoft Invoice Number: 9564547610 ООО 'ИЦ 'Сиброн'	22.12.2014	Условия правообладателя
6	OpenOffice 4.1.3	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: <a href="https://www.openoffice.org/licenses/PDL.html">https://www.openoffice.org/licenses/PDL.html</a>	Условия правообладателя	Условия правообладателя

### Технические и электронные средства

Методической системой преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

#### **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).

Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки РФ № 514 от 08.06.2017 г., Приказом Минобрнауки и минпросвещения №885/390 (от 05.08.2020 О практической подготовке, ФЗ-273, и Письма Минобрнауки.

Электронная версия программы представлена на сайте ИГУ.

Автор программы



(подпись)

доцент кафедры  
СиСТ

(занимаемая должность)

Н.А.Антонова

(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий  
Протокол № 8 от «22» апреля 2024 г.

- Д -

Зав. кафедрой



Антонова Н.А.

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