



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Иркутский государственный университет»**  
**(ФГБОУ ВО «ИГУ»)**  
Факультет (институт) бизнес-коммуникаций и информатики  
Кафедра сервиса и сервисных технологий

### ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По Б2.В.03 (П) Организационно-управленческая практике

код и наименование практики<sup>1</sup>

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

*Код наименование направления подготовки*

направленность (профиль) Организационно-управленческая деятельность и технологии продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанного сервиса

Иркутск, 2023

Одобен

УМК факультета  
бизнес-коммуникаций и информатики

Протокол № 7 от «15» марта 2023 г.

Председатель  В.К. Карнаухова

Разработан в соответствии с требованиями ФГОС ВО понаправлению подготовки 43.03. Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514, зарегистрированный в Минюсте России «29» июня 2017 г. № 47236;

с учетом требований. Профессионального стандарта «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса» (Приказ Министерства труда и социальной защиты от 31.10.2014 № 864н, зарегистрирован в Минюсте России 24.11.2014 № 34867), «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Министерства труда и социальной защиты от 07.05.2015 № 467);

Разработчик   
сервисных технологий, доцент, к.ф.н.

Антонова Н.А., заведующая кафедрой сервиса и

## 1. Требования к результатам прохождения Б2.В.03 (П) Организационно-управленческая практика

1.1. Б2.В.03 (П) Организационно-управленческая практика направлена на формирование следующих компетенций

Код компетенции	Содержание компетенции
ПК-1	Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка
ПК-2	Способен разрабатывать и совершенствовать технологии процесса сервиса, производить выбор ресурсов и средств с учетом требований всех заинтересованных сторон
ПК-3	Способен управлять процессами, обеспечивающими предоставление услуг
ПК-4	Способен определять цели и задачи организационно-управленческой деятельности как профессиональной сферы в секторе сервиса в соответствии с требованиями рынка
ПК-5	Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-6	Способен создавать организационную структуру, организовывать групповую работу, анализировать и проектировать групповые и организационные коммуникации предприятий сферы сервиса
ПК-7	Способен организовывать внешнее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса
ПК-8	Способен решать задачи организационно-управленческой деятельности с применением информационно-коммуникативных технологий, использовать различные источники информации по объекту сервиса

### 1.2. Задачи практики:

- 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, соотнесенных 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;

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Индекс и содержание индикатора компетенций	Результаты обучения
ПК-1	Способен находить и оценивать новые рыночные возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка	<p>ИДК<sub>пк1.2</sub></p> <p>Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности с учетом проблем и особенностей современной повседневности</p> <p>ИДК<sub>пк1.3</sub></p> <p>Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</p>	<p><b>Знает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- институциональные, экономические и социальные особенности сервисного пространства сферы персональных услуг;</li> <li>- особенности, методы и способы клиентоориентированного подхода в сервисной деятельности.</li> </ul> <p><b>Умеет</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разрабатывать инновационные решения при осуществлении сервисной деятельности;</li> <li>- использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания;</li> </ul>
ПК-2	Способен разрабатывать и совершенствовать технологии процесса сервиса, производить выбор ресурсов и средств с учетом требований всех заинтересованных сторон	<p>ИДК<sub>пк2.2</sub></p> <p>Применяет методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке</li> </ul>
ПК-3	Способен управлять процессами, обеспечивающими	<p>ИДК<sub>пк3.2</sub></p> <p>Способен организовывать деятельность по</p>	

	предоставление услуг	<p>управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения</p> <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>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>Владеет</b></p> <p>- методами разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта;</p>
ПК-4	Способен определять цели и задачи организационно-управленческой деятельности как профессиональной сферы в секторе сервиса в соответствии с требованиями рынка	<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>-методами организации деятельности по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения;</p>
ПК-5	Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<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>- методами разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг;</p> <p>- приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров;</p> <p>- информационно-технологическими инновациями, связанными с внедрением</p>
ПК-6	Способен создавать организационную структуру, организовывать	<p>ИДК<sub>ПК6.1</sub></p> <p>Владеет методами построения организационные процессов,</p>	

	групповую работу, анализировать и проектировать групповые и организационные коммуникации предприятий сферы сервиса	анализа и проектирования организационных коммуникаций  ИДК <sub>пк6.2</sub>  Применяет технологии построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия	программного обеспечения, автоматизации процессов, новых технических и технологических решений
ПК-7	Способен организовывать внешнее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса	ИДК <sub>пк7.1</sub>  Владеет приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров	
ПК-8	Способен решать задачи организационно-управленческой деятельности с применением информационно-коммуникативных технологий, использовать различные источники информации по объекту сервиса	ИДК <sub>пк8.1</sub>  Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением программного обеспечения, автоматизации процессов, новых технических и технологических решений	

## 2. Оценочные средства для осуществления текущего контроля по Организационно-управленческой практике

### 2.1. Соответствие компетенций и заданий организационно-управленческой практики

Этап практики	Номер или название задания	Характеристика формируемой компетенции или индикатора компетенции	Оценочное средство	Показатели	Критерии оценки
Основной	Задание №1 Познакомиться с деятельностью предприятия, получить общие сведения о базе практики.	<i>ИДК пк4.2</i> <i>ИДК пк5.1</i> <i>ИДК пк5.2</i> <i>ИДК пк6.1</i> <i>ИДК пк6.2</i>	Инд-ное задание	Наличие компонентов анализа предприятия;	Представлена информация: полное наименование хозяйствующего субъекта; реквизиты хозяйствующего субъекта; организационно-правовая форма и форма собственности; вид

				Соответствие требованиям оформления	продукции организации (описание услуги)... На основе экономических знаний проведена оценка эффективности результатов деятельности сервисного предприятия.  Проведена оценка системы защиты персонала, включая анализ возможных рисков и их профилактику
	Задание 2 Определить содержательную часть практического участия в рабочих сервисных процессах предприятия, в создании сервисного продукта.	<i>ИДК ПК1.2</i> <i>ИДК ПК1.3</i> <i>ИДК ПК2.2</i> <i>ИДК ПК 3.2</i> <i>ИДК ПК 3.3.</i> <i>ИДК ПК7.1</i> <i>ИДК ПК6.2</i> <i>ИДК ПК8.1.</i>	Инд-ное задание	Наличие компонентов анализа деятельности;  Соответствие требованиям оформления	Определены и проанализированы практическое участие в рабочих сервисных процессах предприятия, в создании сервисного продукта с точки зрения организационно-управленческой деятельности: решение организационных вопросов по построению бизнес-процессов, процессов, направленных на взаимоотношения с персоналом предприятия, проведение маркетинговых мероприятий, акций, выстраивание отношений с клиентами, организация контактной зоны
	Задание 3 Выявить бизнес-процесс, который, заслуживает исследовательского внимания и может быть усовершенствован.	<i>ИДК ПК1.2</i> <i>ИДК ПК1.3</i> <i>ИДК ПК2.2</i> <i>ИДК ПК 3.2</i> <i>ИДК ПК 3.3.</i> <i>ИДК ПК7.1</i> <i>ИДК ПК6.2</i> <i>ИДК ПК8.1.</i>	Инд-ное задание	Наличие компонентов анализа деятельности;  Соответствие требованиям оформления	Проведен анализ бизнес-процесса. Представлено исследование оптимальности организации данного бизнес-процесса. Определена проблема, доказана ее актуальность, определено решение

## 2.2. Оценочные средства текущего контроля и диагностика сформированности компетенций

Код индикатора компетенции	Планируемый результат <sup>1</sup>	ОС	Краткое описание задания
<i>ИДК ПК1.2</i>	<b>Знает</b> институциональные, экономические и социальные особенности сервисного пространства сферы персональных услуг; <b>Умеет</b> Разрабатывать инновационные решения при осуществлении сервисной деятельности с	Подготовка отчета по практике, собеседование	Предоставить общие сведения о базе практики, соответствие типа структуры организации требованиям внешнего окружения, анализ рынка и предприятия на нем. Определить вид сервисного предприятия, портфель услуг. Описать организационную структуру, состав и структуру

	учетом проблем и особенностей современной повседневности;		персонала и т.д.; особенность управления
<i>ИДК ПК1.3</i>	<b>Знает</b> методы использования организационно-управленческие инновации, <b>Владеет</b> методами использования организационно-управленческие инновации, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Подготовка отчета по практике, собеседование	Оценить систему защиты персонала, включая анализ возможных рисков и их профилактику  На основе экономических знаний провести оценку эффективности результатов деятельности сервисного предприятия  Определить содержательную часть практического участия в рабочих сервисных процессах предприятия, в создании сервисного продукта. с точки зрения организационно-управленческой деятельности: решение организационных вопросов по построению бизнес-процессов, процессов, направленных на взаимоотношения с персоналом предприятия, проведение маркетинговых мероприятий, акций, анализ, выстраивание отношений с клиентами, организация контактной зоны
<i>ИДК ПК2.2</i>	<b>Знает</b> методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг <b>Умеет</b> Применять методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта	Подготовка отчета по практике, собеседование	
<i>ИДК ПК3.2</i>	<b>Знает</b>  Законодательные акты, регулирующие процессы сервиса  <b>Умеет</b>  организовывать деятельность по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения	Подготовка отчета по практике, собеседование	Выявить бизнес-процесс, который заслуживает исследовательского внимания и может быть усовершенствован. Описать бизнес-процесс. Провести исследование оптимальности организации данного бизнес-процесса. Определить проблему, доказать ее актуальность, определить решение (выстроить гипотезу/идею – цель), провести анализ, какие уже существуют пути решения данной проблемы, представить шаги реализации вашей идеи.
<i>ИДК ПК3.3</i>	выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей		Представить шаги реализации идеи с применением информационно-коммуникационных технологий, используя различные источники информации по объекту Составить отчет по практике
<i>ИДК ПК4.2</i>	<b>Умеет</b> планировать пути достижения целей и задач профессиональной	Подготовка отчета по практике, собеседование	



	<p>деятельности,  <b>Владеет</b>  методами оценивания  необходимых ресурсов  для достижения целей и  задач профессиональной  деятельности,</p>	
<p><i>ИДК ПК5.1</i></p> <p><i>ИДК ПК5.2</i></p>	<p><b>Владеет</b>  Клиентоориентированными  технологиями  в сервисной деятельности</p> <p><b>Владеет</b>  методами разработки и  совершенствования  системы клиентский  отношений в целях  продвижения услуг</p>	<p>Подготовка отчета  по практике,  собеседование</p>
<i>ИДК ПК6.1</i>	<p><b>Владеет</b>  методами построения  организационные  процессов, анализа и  проектирования  организационных  коммуникаций</p> <p><b>Способен</b>  Применять технологии  построения  клиентоориентированой  корпоративной культуры  сервисного предприятия</p>	<p>Подготовка отчета  по практике,  собеседование</p>
<i>ИДК ПК6.2</i>	<p><b>Владеет</b> приемами  конструктивного общения,  преодоления  коммуникативных барьеров</p>	<p>Подготовка отчета  по практике,  собеседование</p>
<i>ИДК ПК7.1</i>	<p><b>Способен</b>  использовать  информационно-  технологические  инновации, связанные с  внедрением программного  обеспечения,  автоматизации процессов,  новых технических и  технологических решений</p>	<p>Подготовка отчета  по практике,  собеседование</p>
<i>ИДК ПК18.1</i>	<p><b>Способен</b>  организовывать  деятельность по</p>	<p>Подготовка отчета  по практике,  собеседование</p>

	<p>управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения</p>		
--	---	--	--

### 3. Промежуточная аттестация

#### 3.1. Формой промежуточной аттестации по Производственной (организационно-управленческой) практике является зачет (дифференцированный зачет)

Оценка за производственную практику выставляется преподавателем – руководителем на основании анализа работ, выполненных обучающимся за время прохождения производственной практики, проведенных мероприятий и представленных отчетных документов.

Оценка за производственную практику носит обобщенный характер и включает в себя результаты всех выполненных заданий в совокупности, своевременность представления необходимых документов, положительное качество выполнения индивидуального занятия, активную позицию студента на практике и положительный отзыв работодателя (руководителя практики от работодателя)

**Для получения положительной оценки по итогам производственной практики обучающемуся необходимо:**

Выполнить все, предусмотренные рабочей программой практики задания, включая индивидуальное задание (получить зачет или положительную оценку за каждое контрольное задание) и своевременно предоставить отчетные документы;

Своевременно предоставить заполненный в соответствии с рабочей программой практики, дневник производственной практики.

Принять активное участие в собеседовании по итогам производственной практики.

#### 3.2. Показатели, критерии и шкала оценки сформированности компетенций по результатам прохождения производственной практики

**Компетенция (или индикатор)** сформирована, если студент получил за практику оценку не ниже «удовлетворительно»

Формируемая компетенция или индикатор	Номер или название задания	Требования к результату выполняемого задания	Отметка о выполнении			
			Отлично	Хорошо	Удовл-тельно	Неуд-тельно
<i><b>ИДК</b> ПК1.2</i>	Задание 2 Задание 3	<p><b>Знает</b></p> <p>ституциональные, экономические и социальные особенности сервисного пространства сферы персональных услуг;</p> <p><b>Умеет</b></p> <p>Разрабатывать инновационные решения при осуществлении сервисной деятельности с учетом проблем и особенностей современной повседневности;</p>	<p>в докладе демонстрирует отличные знания и умения, предусмотренные программой производственной практики, аргументировано и в логической последовательности излагает материал, использует точные краткие формулировки;</p> <p>· квалифицированно использует теоретические положения при анализе производственно-хозяйственной деятельности предприятия, показывает знание производственного процесса, «узких» мест и проблем в функционировании предприятия.</p>	<p>в докладе демонстрирует твердые знания программного материала, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответах, правильно применяет теоретические положения при анализе практических ситуаций;</p> <p>· хорошо знает производственный процесс и функционирование предприятия в целом.</p>	<p>в докладе демонстрирует удовлетворительные знания и умения предусмотренные программой производственной практики;</p> <p>знает основные элементы производственного процесса и функционирования предприятия.</p>	<p>не владеет знаниями и умениями, предусмотренными программой производственной практики, с большими затруднениями формулирует ответы на поставленные вопросы; слабо понимает основные элементы производственного процесса и функционирования предприятия.</p>
<i><b>ИДК</b> ПК1.3</i>	Задание 2 Задание 3	<p><b>Знает</b></p> <p>методы использования организационно-управленческие инновации,</p> <p><b>Владеет</b></p> <p>методами использования организационно-управленческие инновации, связанных с новыми формами</p>				

		управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания				
<i>ИДК ПК2.2</i>	Задание 2 Задание 3	<b>Знает</b> методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг <b>Умеет</b> Применять методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта				
<i>ИДК ПК3.2</i> <i>ИДК ПК3.3</i>	Задание 2 Задание 3 Задание 2 Задание 3	<b>Знает</b> Законодательные акты, регулирующие процессы сервиса <b>Умеет</b> организовывать деятельность по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего				

		<p>общественные отношения</p> <p>выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей</p>				
<i>ИДК ПК4.2</i>	Задание 1	<p><b>Умеет</b> планировать пути достижения целей и задач профессиональной деятельности,</p> <p><b>Владеет</b> методами оценивания необходимых ресурсов для достижения целей и задач профессиональной деятельности,</p>				
<i>ИДК ПК5.1</i> <i>ИДК ПК5.2</i>	Задание 1 Задание 1	<p><b>Владеет</b> Клиентоориентированными технологиями в сервисной деятельности</p> <p><b>Владеет</b> методами разработки и совершенствован</p>				

		ия системы клиентский отношений в целях продвижения услуг				
<i><b>ИДК ПК6.1</b></i>	Задание 1	<b>Владеет</b> методами построения организационные процессы, анализа и проектирования организационных коммуникаций <b>Способен</b> Применять технологии построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия				
<i><b>ИДК ПК6.2</b></i>	Задание 1 Задание 2 Задание 3	<b>Владеет</b> приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров				
<i><b>ИДК ПК7.1</b></i>	Задание 2 Задание 3	<b>Способен</b> использовать информационно-технологические				

		инновации, связанные с внедрением программного обеспечения, автоматизации процессов, новых технических и технологических решений				
<i><b>ИДК ПК18.1</b></i>	Задание 2 Задание 3	<b>Способен</b> организовывать деятельность по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения				

### **3.3 Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации:**

**Отчет состоит из титульного листа, содержания, введения, разделов (каждый раздел соответствует заданию), заключения, списка литературы, Приложений (по необходимости).**

**Во введении указывается цель производственной практики (организационно-управленческая) Б2.В.03 (П), задачи практики, формируемые компетенции, база практики (название, юридический адрес, сфера деятельности, подтверждение, что база практики соответствует сфере сервиса, предоставляемые услуги относятся к персональным услугам, а выполняемые обязанности практиканта соответствуют организационно-управленческой деятельности), ответственный за практику от организации.**

#### **Раздел 1 отражает выполнение Задания 1**

**Познакомиться с деятельностью предприятия, получить общие сведения о базе практики.**

**Составить общую характеристику предприятия сферы сервиса по плану.**

**На основе экономических знаний провести оценку эффективности результатов деятельности сервисного предприятия.**

**Оценить систему защиты персонала, включая анализ возможных рисков и их профилактику.**

**В данном разделе необходимо указать**

- общие сведения о базе практики: юридический адрес, руководитель, рыночная ниша; вид деятельности; организационно-правовая форма; внешнее окружение (является оно стабильным или изменчивым); соответствует ли существующий тип структуры организации требованиям внешнего окружения; анализ рынка и предприятия на нем (используя известные модели и методы: Матрицу «Привлекательность - конкурентоспособность», модель «5 сил Портера», STEEP-анализ, модель Остервальдера, возможно использование других методов);
- организационная структура, состав и структура персонала и т.д.; особенность управления (определите наличие или отсутствие симптомов структурных недостатков, какие преимущества создает структура для Вас и вашей организации и какие проблемы порождает; какие изменения могли бы улучшить организационную структуру? как вы считаете, почему эти изменения не внедрены?. При выполнении задания обратите внимание на следующие вопросы: сколько людей подотчетны каждому менеджеру? (это объем управления); сколько уровней управления (это иерархия); насколько автономен каждый сотрудник в своей деятельности; власть в организации централизована или децентрализована; насколько ясна и регламентирована каждая из должностей, не пересекаются ли они; скольким людям подчиняются сотрудники; какие из проблем специализации сотрудников присутствуют и как они решаются.
- определить вид сервисного предприятия, портфель услуг (предлагаемых продуктов основных и дополнительных), класс и тип предприятия, в том числе ценовую политику.
- проанализировать техническое, программное, информационное обеспечение управления (информационно-коммуникационные технологии, офисные приложения, автоматизированные системы, службы и сервисы);
- на основе экономических знаний провести оценку эффективности результатов деятельности сервисного предприятия (можно провести оценку неэкономической эффективности)
- оценить систему защиты персонала, включая анализ возможных рисков и их профилактику (сделать акцент на риски в современный период)

#### **Раздел 2 отражает выполнение Задания 2**

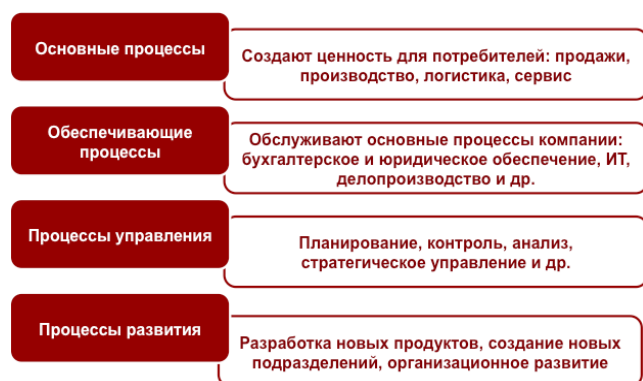
**Определить содержательную часть практического участия в рабочих сервисных процессах предприятия, в создании сервисного продукта.**



В данном разделе необходимо

- определить и проанализировать практическое участие в рабочих сервисных процессах предприятия, в создании сервисного продукта с точки зрения организационно-управленческой деятельности: решение организационных вопросов по построению бизнес-процессов, процессов, направленных на взаимоотношения с персоналом предприятия, проведение маркетинговых мероприятий, акций, анализ, выстраивание отношений с клиентами, организация контактной зоны (Какие управленческие решения принимали с учетом структурных связей? Описать проблемы, которые возникли во время исполнения обязанностей (например, из-за недостаточно четкого определения чьих-то должностных обязанностей), ограничения (ресурсные, правовые, технологические, физическое расположение рабочего места, политика организации, стремления и ожидания других), выявите список факторов, которые влияли на работу (позитивно и негативно): управленческий контекст, организационный контекст (безопасность, неопределенность, риск), внешнее окружение (технологии, конкуренция, практика работы). Указать примеры деятельности, которые относятся к а) знаниям и навыкам специалиста б) управленческим навыкам. Составить список основных видов подотчетности и выявить какие-либо конфликты, которые из них вытекают

**Провести анализ деятельности организации сферы сервиса, используя описание бизнес-процессов. Помните, что процессная структура описывает конкретную технологию выполнения поставленных задач и целей, отвечая на вопрос, как это следует делать. Основные понятия бизнес-процесса : Входы в процесс – это материальные или нематериальные ресурсы, которые нужны для того чтобы процесс выполнялся. Выходы, – это продукты и услуги, которые являются результатами процесса. Исполнители процесса – сотрудники компании, выполняющие определенные функции в процессе. Клиенты – потребители результатов процесса. Поставщики – лица или организации обеспечивающие процесс ресурсами. Владелец процесса – это лицо, которое обладает достаточными полномочиями, властью, ресурсами для того чтобы обеспечить успешное выполнение процесса и достижение его цели. Владелец процесса имеет полномочия изменять его, улучшать и совершенствовать. У каждого бизнес-процесса есть критерии и методы результативности**



В данном разделе проводится анализ бизнес-процесса (это может быть процесс обслуживания, процессы управления: управление персоналом, корпоративная культура и т.д., процесс-развития: маркетинг, продажи, разработка новой модели предприятия и т.д.) . Выявить бизнес-процесс, который заслуживает вашего исследовательского внимания и может быть усовершенствован. Описать бизнес-процесс. Провести исследование оптимальности организации данного бизнес-процесса. Определить проблему, доказать ее актуальность,

определить ваше решение (выстроить гипотезу/идею – цель), провести анализ, какие уже существуют пути решения данной проблемы, представить шаги реализации вашей идеи.

#### **Задание 4**

##### **Составить отчет по практике**

Отчет оформляется в соответствии со стандартом оформления отчетов о научно-исследовательской работе "ГОСТ 7.32-2001. Межгосударственный стандарт. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления." (введен Постановлением Госстандарта России от 04.09.2001 N 367-ст) (ред. от 07.09.2005).

##### **Общие требования**

Текст работы должен быть распечатан на компьютере на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через 1,5 интервала в текстовом процессоре Word, шрифт Times New Roman, кегль №14, цвет шрифта должен быть черным. Текст отчета следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое — 10 мм, верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, абзацный отступ – 1,25 см, выравнивание по ширине.

Заголовки следует печатать с абзацного отступа – 1,25 см с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Каждый структурный элемент отчета следует начинать с нового листа (страницы).

Структура отчета отражается в «СОДЕРЖАНИИ», с указанием номера первой страницы раздела работы.

Страницы нумеруются арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту работы. Номер страницы проставляет в центре нижней части листа без точки.

«Титульный лист» включают в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляется.

Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц.

##### **Оформление иллюстраций**

Иллюстрации следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

Все иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) обозначаются словом «Рисунок». Иллюстрации, за исключением иллюстрации приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Слово «Рисунок» и его наименование располагают посередине строки:

Рисунок 1 – Оформление содержания

( подписывать внизу рисунка)

##### **Оформление таблиц**

Цифровой материал, как правило, оформляют в виде таблиц.

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире:

Таблица 1 – Имидж факультета среди разных категорий потребителей

Таблицу следует располагать в отчете непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице.

На все таблицы должны быть ссылки в отчете. При ссылке следует писать: «... результаты исследования представлены в таблице 1».

##### **Оформление ссылок и цитат**

В отчета используются ссылки на печатные и электронные источники, указанные в «СПИСКЕ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ».

Ссылки на использованные источники следует приводить в квадратных скобках, с указанием номера источника в «СПИСКЕ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», например, [3].

В тексте работы должны быть ссылки на все источники, приведенные в списке.

Цитирование источников используется для иллюстрации точки зрения или при **Особенности составления библиографических ссылок на электронные ресурсы**

Объектами составления библиографической ссылки также являются электронные ресурсы локального и удаленного доступа. Ссылки составляют как на электронные ресурсы в целом (электронные документы, базы данных, порталы, сайты, веб-страницы, форумы и т.д.), так и на составные части электронных ресурсов (разделы и части электронных документов, порталов, сайтов, веб-страниц, публикации в электронных сериальных изданиях, сообщения на форумах и т.п.).

Для электронных ресурсов удаленного доступа приводят примечание о режиме доступа, в котором допускается вместо слов "Режим доступа" (или их эквивалента на другом языке) использовать для обозначения электронного адреса аббревиатуру "URL" (Uniform Resource Locator - унифицированный указатель ресурса).

**Заключение содержит:** даты прохождения практики (см. дневник), база практики, описание содержательной части практического участия в рабочих сервисных процессах предприятия, в создании сервисного продукта, подробное описание процесса формирования каждой компетенции (с кратким указанием выполнения задания), характеристика знаний и навыков, которые потребовались в ходе производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности