

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Набережночелнинский институт (филиал)

УТВЕРЖДАЮ
Заместитель директора по
образовательной деятельности
ИЧЧКФУ
Бикулов Р.А.
сентября 2016г.



Программа дисциплины

Б2.П.1 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения: заочная
Язык обучения: русский
Автор: Швеёва Е.И.
Рецензент: Кулаков А.Т.

СОГЛАСОВАНО: Заведующий кафедрой «Сервис транспортных систем»
Хабибуллин Р.Г.

Протокол заседания кафедры СТС № 1 от «29» августа 2016 г.

Учебно-методическая комиссия Набережночелнинского института (филиала) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования Казанский (приволжский) федеральный университет) (отделение экономическое).

Протокол заседания УМК № 1 от «12» сентября 2016 г.

1. ЦЕЛИ

Целью прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности является получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в области сервисного обслуживания автотранспортных средств.

Задачами прохождения практики являются:

- формирование способностей формулировать цели и задачи исследования, выявлять приоритеты решения задач, выбирать и создавать критерии оценки
- формирование навыков использования на практике знания системы технического обслуживания и ремонта транспортных и транспортно-технологических машин;
- обучение сбору, анализу и систематизации информации по теме исследования, подготовки научно-технических отчетов, обзоров публикаций по теме исследования;
- формирование умений к использованию знания методов контроля соблюдения технических условий на техническое обслуживание, ремонт, сборку, испытание транспортных и технологических машин и оборудования;
- формирование умений к использованию знаний о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОПОП

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков относится к блоку Б2.П. Производственная практика. Для успешного прохождения практики необходимы знания, умения и владения, формируемые предшествующими дисциплинами: Проектирование процесса оказания услуг, Автотранспортные средства, Информационные технологии в сервисе, Организация и планирование деятельности предприятий сервиса.

Знания, умения и владения, сформированные при прохождении практики, необходимы для дальнейшего успешного обучения.

Продолжительность проведения практики устанавливается учебным планом и составляет четыре недели на втором году обучения.

Общая трудоемкость практики по получению первичных профессиональных умений и навыков 12 зачетных единиц (432 часа).

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ /МОДУЛЯ

Процесс прохождения практики направлен на формирование следующих компетенций:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию
ОПК-1	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
ОПК-2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-2	Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рын-

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
	ка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
ПК-7	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

В результате прохождения практики по получению первичных профессиональных умений и навыков обучающийся должен:

Знать:

1. о технологии сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования;
2. о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения.

Уметь:

1. разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
2. готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования.

Владеть:

1. технологией сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования.
2. современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

4.1. Распределение трудоёмкости дисциплины (в часах) по видам нагрузки обучающегося и по разделам дисциплины

Организационное собрание. Ознакомление с направлениями работы кафедры.

Участие в экспериментальных исследованиях ведущих ученых кафедры, составление плана эксперимента. Его проведение и обработка данных. Оформление документации и презентации.

Контроль за соблюдением сроков практики и её содержание осуществляет заведующий кафедрой, а также руководитель практики, назначенный заведующим кафедрой из числа ведущих преподавателей.

По окончании практики обучающийся представляет на кафедру отчет о прохождении практики с представлением необходимой документации.

Общая трудоемкость практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности составляет 12 зачетных единиц (432 часа).

3 семестр

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание раздела (этапа) практики	Трудоемкость (в часах)
1	Подготовительный этап	Инструктаж по ТБ. Составление индивидуального плана практики и разработка программы исследования, ознакомление с организационно-управленческой структурой и основными направлениями научной деятельности базы практики.	72
2	Основной этап	Анализ состояния разработанности научной	76

		проблемы, изучение авторских подходов, подготовка и проведение исследования, обработка данных и анализ результатов, выступление в рамках научных проектов профильной кафедры по теме исследования	
3	Заключительный этап	Оформление теоретических и эмпирических материалов в виде отчета по практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	70
Итого: 216 час.			

4 семестр

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание раздела (этапа) практики	Трудоемкость (в часах)
1	Подготовительный этап	Инструктаж по ТБ. Составление индивидуального плана практики и разработка программы исследования, ознакомление с организационно-управленческой структурой и основными направлениями научной деятельности базы практики.	72
2	Основной этап	Анализ состояния разработанности научной проблемы, изучение авторских подходов, подготовка и проведение исследования, обработка данных и анализ результатов, выступление в рамках научных проектов профильной кафедры по теме исследования	70
3	Заключительный этап	Оформление теоретических и эмпирических материалов в виде отчета по практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	76
Итого: 216 час.			

5. Организация практики

Практика проводится в Набережночелнинском институте (филиале) КФУ в лабораториях следующих кафедр:

- «Сервис транспортных систем»;
- «Эксплуатация автомобильного транспорта».

В период практики обучающиеся подчиняются всем правилам внутреннего распорядка и техники безопасности, установленным в вузе применительно к учебному процессу.

5.1. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков является стационарной и проводится на базе кафедры «Сервис транспортных систем».

5.2. Непосредственное руководство практикой осуществляется руководителем.

5.3. Практика проводится в соответствии с графиком учебного процесса. Индивидуальный план практики утверждается заведующим кафедрой.

6. Образовательные технологии, используемые при прохождении практики

Технологии обучения должны формировать системное видение профессиональной деятельности, обеспечивать будущему специалисту самостоятельную ориентировку в новых явлениях избранной им сферы деятельности, создавая условия для творчества.

Профессионально-ориентированные технологии обучения осуществляются на концептуальном, диагностическом, целевом, информационно-содержательном, оперативно-методическом, рефлексивно-аналитическом, коррекционно-результативном уровнях.

Одним из условий высококачественной профессиональной подготовки будущих специалистов является вовлечение в активную познавательную деятельность каждого обучающегося, применения ими на практике полученных знаний и четкого осознания, где, каким образом и для каких целей эти знания могут быть применены.

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

7.1. Виды самостоятельной работы

Обучающийся обязан своевременно приступить к практике, выполнять работы в соответствии с настоящей программой, составить отчет о практике и защитить его на кафедре в установленный срок. Обучающийся имеет право пользоваться в учебных и научных целях информационными материалами вуза и обращаться за консультацией к руководителю практики.

Руководство практикой осуществляет руководитель обучающегося. Руководитель обязан осуществлять консультирование по вопросам прохождения практики, составления отчета.

7.2. Порядок выполнения самостоятельной работы

В ходе прохождения практики обучающийся должен:

- изучить законодательную базу организации высшего профессионального образования в Российской Федерации;
- ознакомиться с нормативным обеспечением деятельности образовательных учреждений высшего профессионального образования, включая внутривузовские документы;
- ознакомиться с современной литературой по вопросам организации учебного процесса, отражающей степень проработанности проблемы в России и за рубежом;

В течение практики обучающийся обязан: строго соблюдать установленные сроки практики:

- строго соблюдать установленные сроки практики;
- выполнять программу практики в соответствии с календарным планом; регулярно встречаться с руководителем практики, сообщать о текущей работе и о ее результатах;
- в срок подготовить и защитить отчет о научно-педагогической практике.

Практика считается завершенной при условии выполнения обучающимся всех требований программы практики.

8. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам прохождения практики

8.1. Формы текущего контроля прохождения практики

Контроль этапов выполнения индивидуального плана практики проводится в виде собеседования с руководителем.

8.2. Промежуточная аттестация по итогам прохождения практики

Промежуточная аттестация проводится в форме дифференцированного зачета.

8.3. Отчетная документация по практике

По итогам прохождения практики обучающийся предоставляет на кафедру следующую отчетную документацию:

- индивидуальный план прохождения практики с визой руководителя;
- отчет о прохождении практики и материалы, прилагаемые к отчету;
- отзыв руководителя о прохождении практики.

8.4. Фонд оценочных средств

Аттестация по итогам практики проводится на основании защиты оформленного отчета и отзыва руководителя. По итогам положительной аттестации в индивидуальном плане делается соответствующая запись. Отчет должен содержать сведения о конкретно выполненной работе в период практики. Общий объем отчета должен составлять 10-15 страниц. Содержание фонда оценочных средств см. (Приложение №1).

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

а) Основная литература

1. Кравцова, Е. Д. Логика и методология научных исследований [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Е. Д. Кравцова, А. Н. Городищева. – Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2014. – 168 с. - ISBN 978-5-7638-2946-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=507377>
2. Герасимов Б. И. Основы научных исследований / Б.И. Герасимов, В.В. Дробышева, Н.В. Злобина и др. - М.: Форум: НИЦ Инфра-М, 2013. - 272 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-91134-340-8, 1000 экз. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=507377>
3. Шкляр, М. Ф. Основы научных исследований [Электронный ресурс] : Учебное пособие для бакалавров / М. Ф. Шкляр. - 5-е изд. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 244 с. - ISBN 978-5-394-02162-6. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=507377>

б) Дополнительная литература

1. Положение о порядке проведения практики обучающегося ФГАОУ ВО КФУ. 18 с. 2016.
2. ГОСТ 7.32-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчёт о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления.
3. Дворецкий, С.И. Научно-исследовательская практика магистрантов: метод. рекомендации / С.И. Дворецкий, Е.И. Муратова, А.А. Ермаков, С.В. Осина. – Тамбов: Тамб. гос. техн. ун-т, 2006. – 48 с
4. Колесникова, Н. И. От конспекта к диссертации [Электронный ресурс] : учеб. пособие по развитию навыков письменной речи / Н. И. Колесникова. - 7-е изд., стер. - М.: Флинта, 2012. - 288 с. - ISBN 978-5-89349-162-3. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=507377>
5. Рузавин, Г. И. Методология научного познания [Электронный ресурс] : Учеб. пособие для вузов / Г. И. Рузавин. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 287 с. - ISBN 978-5-238-00920-9. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=507377>
6. Синченко Г. Ч. Логика диссертации: Учебное пособие / Синченко Г. Ч. - 4 изд. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 312 с.: 60х90 1/16. - (Высшее образование) (Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-00091-013-9, 300 экз. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=507377>

в) Интернет-ресурсы

- Научная электронная библиотека: www.elibrary.ru
- ГАРАНТ – информационно-правовая система: www.garant.ru
- Консультант Плюс - справочно-поисковая система законодательной информации: www.consultant.ru
- Scopus - реферативная и наукометрическая электронная база данных и др.: www.scopus.com

10. Материально-техническое и программное обеспечение практики

На кафедре «Сервис транспортных систем» имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также поме-

щения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор, персональный компьютер. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Перечень материально-технического обеспечения включает в себя персональные компьютеры, высокопроизводительные автоматизированные рабочие места (АРМ), оснащенные лицензионным ПО для выполнения лабораторных занятий по дисциплинам, осуществления научно-исследовательской работы. Все компьютеры подключены к локальной сети университета с возможностью выхода в Интернет и доступа к электронным библиотечным системам (ЭБС). Лекционные аудитории оснащены мультимедийным и проекционным оборудованием, необходимым для демонстрации презентационных материалов.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе (далее – ЭБС) "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен обучающимся. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских ученых, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС

Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

11. Особенности организации практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие формы организации педагогического процесса и контроля знаний:

- *для слабовидящих:*

обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

для выполнения контрольных заданий при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

задания для выполнения, а также инструкция о порядке выполнения контрольных заданий оформляются увеличенным шрифтом (размер 16-20);

- *для глухих и слабослышащих:*

обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости Обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- *для лиц с тяжелыми нарушениями речи, глухих, слабослышащих* все контрольные задания по желанию могут проводиться в письменной форме.

Основной формой организации педагогического процесса является интегрированное обучение инвалидов, т.е. все обучаются в смешанных группах, имеют возможность постоянно общаться со сверстниками, легче адаптируются в социуме.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 43.03.01 «Сервис»

Фонд оценочных средств текущего контроля промежуточной аттестации

Соответствие компетенций, критериев оценки их освоения и оценочных средств

Индекс компетенции	Расшифровка компетенции	Показатель формирования компетенции для данной дисциплины	Оценочные средства
ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать о способах сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования	Собеседование с руководителем.
		Уметь осуществлять сбор, анализ и систематизацию информации по теме исследования, готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования	Собеседование с руководителем.
		Владеть основными приемами сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования	Собеседование с руководителем.
ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию	Знать о способах сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования	Собеседование с руководителем.
		Уметь организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем.
		Владеть современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Собеседование с руководителем.
ОПК-1	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	Уметь организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем.
		Владеть современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Собеседование с руководителем.
		Знать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем.
ОПК-2	Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем.
		Уметь осуществлять организацию сервисного обслуживания с использованием новых технологий и материалов	Собеседование с руководителем.
		Владеть знаниями о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных забо-	Собеседование с руководителем.

		леваний, охране окружающей среды от загрязнения	Собеседование с руководителем.
ПК-2	Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем.
		Уметь осуществлять организацию сервисного обслуживания с использованием новых технологий и материалов	Собеседование с руководителем.
		Владеть знаниями о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения	Собеседование с руководителем.
ПК-7	Готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем.
		Уметь осуществлять организацию сервисного обслуживания с использованием новых технологий и материалов	Собеседование с руководителем.
		Владеть знаниями о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения	Собеседование с руководителем.
ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Собеседование с руководителем.
		Уметь осуществлять организацию сервисного обслуживания с использованием новых технологий и материалов	Собеседование с руководителем.

**Критерии формирования (шкала оценок)
для проведения промежуточной аттестации по практикам**

Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения				
		1	2	3	4	5
ОК-4	Знать о способах сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования	Не знает	Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний.
	Уметь осуществлять сбор, анализ и систематизацию информации по теме исследования, готовить научно-технические отчеты, обзоры публикаций по теме исследования	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме.	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть основными приемами сбора, анализа и си-	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком

	стематизации информации по теме исследования			грубых ошибок.		уровне
ОК-5	Знать о способах сбора, анализа и систематизации информации по теме исследования	Не знает	Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний.
	Уметь организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме.	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок.	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ОПК-1	Уметь организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Не знает	Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний.
	Владеть современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме.	Демонстрирует высокий уровень умений
	Знать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок.	Владеет базовыми приемами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ОПК-2	Знать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Не знает	Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний.
	Уметь осуществлять организацию сервисного обслуживания с использованием новых технологий и материалов	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме.	Демонстрирует высокий уровень умений

	Владеть знаниями о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок.	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-2	Знать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Не знает	Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний.
	Уметь осуществлять организацию сервисного обслуживания с использованием новых технологий и материалов	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допускающая грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме.	Демонстрирует высокий уровень умений
	Владеть знаниями о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок.	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-7	Знать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок.	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне
	Уметь осуществлять организацию сервисного обслуживания с использованием новых технологий и материалов	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок.	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне
	Владеть знаниями о системе мероприятий по предотвращению травматизма, профессиональных заболеваний, охране окружающей среды от загрязнения	Не владеет	Демонстрирует низкий уровень владения	Демонстрирует частичные владения без грубых ошибок.	Владеет базовыми приёмами	Демонстрирует владения на высоком уровне
ПК-11	Знать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом	Не знает	Допускает грубые ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний.

	требований потребителя					
	Уметь осуществлять организацию сервисного обслуживания с использованием новых технологий и материалов	Не умеет	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания на практике в базовом объеме.	Демонстрирует высокий уровень умений