

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Факультет инженерных и строительных технологий

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета

Проректор по учебной работе и
международной деятельности

 Н.И. Кужанова

 М.Ю. Махотаева

«21» сентября 2017г.

«21» сентября 2017 г.

ПРОГРАММА

НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ

Б2.В.04(Н)

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

профиль: «Сервис транспортных средств»

Формы обучения: очная, заочная

Квалификация выпускника - бакалавр

**Псков
2017**

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании кафедры «Механика и автотранспортный сервис», протокол № 1 от 15.09 2017 г.

Зав. кафедрой «Механика и автотранспортный сервис»



С.И. Тихонов)

«15» сентября 2017 г.

На 20¹⁴/20¹⁸ учебный год:
рабочая программа практики обновлена в соответствии с решением
кафедры механики и автотранспортного сервиса,
протокол № 3 от 19.12 2017 г.

Зав. кафедрой механики и
автотранспортного сервиса _____ С.И. Тихонов
(подпись)
14 декабря 2017 г.

На 20___ / 20___ учебный год:
рабочая программа практики обновлена в соответствии с решением
кафедры механики и автотранспортного сервиса,
протокол № _____ от _____ 20 ___ г.

Зав. кафедрой механики и
автотранспортного сервиса _____ С.И. Тихонов
(подпись)
_____ 20 ___ г.

На 20___ / 20___ учебный год:
рабочая программа практики обновлена в соответствии с решением
кафедры механики и автотранспортного сервиса,
протокол № _____ от _____ 20 ___ г.

Зав. кафедрой механики и
автотранспортного сервиса _____ С.И. Тихонов
(подпись)
_____ 20 ___ г.

На 20___ / 20___ учебный год:
рабочая программа практики обновлена в соответствии с решением
кафедры механики и автотранспортного сервиса,
протокол № _____ от _____ 20 ___ г.

Зав. кафедрой механики и
автотранспортного сервиса _____ С.И. Тихонов
(подпись)
_____ 20 ___ г.

Научно-исследовательская работа осуществляется для студентов направления подготовки 43.03.01 "Сервис", профиль: «Сервис транспортных средств», в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденного приказом Минобрнауки России от 20.10.2015 г. № 1169, зарегистрированного в Минюсте России 12.11.2015 г. № 397021.3.

Научно-исследовательская работа направлена на закрепление практических знаний и умений, совершенствование навыков и приемов работы, приобретение опыта профессиональной деятельности, профессиональных умений работы в сфере автосервиса и готовности к профессиональной деятельности.

1. Цели научно-исследовательской работы

Научно-исследовательская работа призвана обеспечить функцию связующего звена между теоретическими знаниями, полученными при усвоении университетской образовательной программы, и практической деятельностью по внедрению этих знаний в реальный производственный процесс.

Цели научно-исследовательской работы – формирование и развитие профессиональных знаний в сфере избранной специальности, овладение необходимыми профессиональными компетенциями по избранному направлению специализированной подготовки, развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской работы, разработка и апробация на практике оригинальных научных предложений и идей, используемых при подготовке выпускной работы, овладение современным инструментарием науки для поиска и интерпретации информации с целью её использования в процессе принятия экономических решений.

Результаты научно-исследовательской работы должны способствовать написанию выпускной квалифицированной работы.

2. Задачи научно-исследовательской работы

Задачами научно-исследовательской работы по направлению 43.03.01. «Сервис», профиль «Сервис транспортных средств» являются получение профессиональных умений и навыков в научно-исследовательской деятельности.

Основными задачами научно-исследовательской работы являются:

- приобретение опыта в исследовании актуальной научной проблемы, а также подбор необходимых материалов для выполнения выпускной квалификационной работы.
- расширение, систематизация и закрепление теоретических знаний по изученным дисциплинам;

- подтверждение актуальности и практической значимости избранной темы исследования, обоснование степени разработанности научной проблемы;
- формирование рабочего плана и программы проведения научного исследования;
- получение навыков применения различных методов научного исследования;
- сбор, анализ и обобщение научного материала, в том числе статистического
- материала по теме выпускной работы;
- сбор и аналитическое обобщение теоретического и эмпирического материала для дальнейших научных публикаций;
- практическое участие в научно-исследовательской работе коллектива кафедры и/или организации, в которой бакалавр проходит научно-исследовательскую работу;
- выявление прикладных научных проблем деятельности организации - места
- прохождения практики и обоснование путей их решения;
- внедрение авторских научных разработок автора в практику деятельности
- организаций и учебный процесс, в соответствии с актами о внедрении;
- освоение видов профессиональной деятельности, необходимых для дальнейшей практической работы;
- подготовка отчета о научно-исследовательской работе, проведенной в ходе
- проведение научно-исследовательской работы, которая должна стать основой для отдельных разделов выпускной работы;
- подготовка тезисов доклада на научный семинар (научно-практическую
- конференцию) или статьи для опубликования.

3. Место научно-исследовательской работы в структуре ОПОП

Научно-исследовательская работа проводится в конце весеннего семестра четвертого курса в течение двух полных недель в соответствии с учебным планом подготовки бакалавров.

Предшествуют научно-исследовательской работе следующие дисциплины базовой части: «Математика», «Русский язык и культура речи», «История», «Безопасность жизнедеятельности», «Иностранный язык», «Экономика предприятий сервиса», «Правоведение», «Метрология, стандартизация и сертификация» и др.

дисциплины вариативной части Блока 1: «Этика делового общения», «Концепции современного естествознания», «Механика», «Материаловедение», «Типаж подвижного состава и устройство автомобиля», «Процессы и оборудование производства машин» и др.

дисциплины по выбору: «Инженерная графика», «Статистические методы управления качеством продукции», «Основы предпринимательства в России», «Основы конструирования и проектирования деталей машин», «Рабочие процессы, конструкция и основы расчета энергетических установок и оборудования» и др.

Научно-исследовательская работа является завершающим этапом изучения данных дисциплин и позволяет студентам сформировать и закрепить на практике общекультурные компетенции, общепрофессиональные компетенции в сфере научно-исследовательской деятельности и профессиональные компетенции в сфере решения теоретико-методологических и прикладных научных проблем автосервиса, в том числе профессиональные компетенции направленности (профиля) ОПОП ВО.

Знания и практические навыки, сформированные в ходе прохождения научно-исследовательской работы необходимы для завершения работы над выпускной работой и формирования основы для продолжения научных исследований в рамках уровня высшего образования – подготовка кадров высшей квалификации.

Для выполнения научно-исследовательской работы студент должен:

Знать:

- закономерности функционирования современного автосервиса;
- основные результаты научных исследований, опубликованные в ведущих
- профессиональных журналах по проблемам автосервиса и его отдельных сегментов;
- современные методы анализа;
- современные программные продукты, необходимые для решения экономико-статистических задач;
- методы научного исследования соответствующие научно-производственному профилю профессиональной деятельности.

Уметь:

- применять современный математический инструментарий для решения
- содержательных задач;
- использовать современное программное обеспечение для решения экономико-статистических и технических задач;
- формировать прогнозы развития конкретных;
- уметь обобщать и критически оценивать результаты, полученные отечественными и зарубежными исследователями, выявлять перспективные направления научных исследований и составлять программу научных исследований;
- обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость
- избранной темы научного исследования;
- проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной

- программой;
- представлять результаты проведенного исследования научному сообществу в виде статьи или доклада.

Владеть:

- методикой и методологией проведения научных исследований в профессиональной сфере;
- навыками самостоятельной исследовательской работы;
- навыками микроэкономического и макроэкономического моделирования с
- применением современных инструментов;
- современной методикой построения моделей;
- навыками обоснования актуальности темы научного исследования и оценки
- степени разработанности научной проблемы.

При организации проведения научно-исследовательской работы бакалавров необходимо учитывать характеристики будущей профессиональной деятельности бакалавров, содержащиеся ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Конкретные виды профессиональной деятельности, к которым готовится бакалавр, определяются высшим учебным заведением совместно с обучающимися, научно-педагогическими работниками высшего учебного заведения и объединениями работодателей.

Соответственно в ходе научно-исследовательской работы бакалавр должен быть подготовлен к следующим видам профессиональной деятельности:

научно-исследовательская деятельность:

- разработка рабочих планов и программ проведения научных исследований и разработок, подготовка заданий для групп и отдельных исполнителей;
- разработка инструментария проводимых исследований, анализ их результатов;
- подготовка данных для составления обзоров, отчетов и научных публикаций;
- сбор, обработка, анализ и систематизация информации по теме исследования, выбор методов и средств решения задач исследования; организация и проведение научных исследований, в том числе статистических обследований и опросов;
- разработка теоретических и эконометрических моделей исследуемых процессов, явлений и объектов, относящихся к сфере профессиональной деятельности, оценка и интерпретация полученных результатов.

проектно-экономическая деятельность:

- подготовка заданий и разработка проектных решений с учетом фактора
- неопределенности;

- подготовка заданий и разработка методических и нормативных документов, а также предложений и мероприятий по реализации разработанных проектов и программ;
- подготовка заданий и разработка системы социально-экономических показателей хозяйствующих субъектов;
- составление экономических разделов планов предприятий и организаций
- различных форм собственности;
- разработка стратегии поведения экономических агентов на различных рынках.

аналитическая деятельность:

- разработка и обоснование социально-экономических показателей, характеризующих деятельность автосервиса, и методик их расчета;
- поиск, анализ и оценка источников информации для проведения технических и экономических расчетов;
- проведение оценки эффективности проектов с учетом фактора неопределенности;
- анализ существующих форм организации управления; разработка и обоснование предложений по их совершенствованию;
- прогнозирование динамики основных социально-экономических показателей деятельности предприятия автосервиса, отрасли, региона и экономики в целом.

организационно-управленческая деятельность:

- организация творческих коллективов для решения экономических, технических и социальных задач и руководство ими;
- разработка стратегий развития и функционирования предприятий автосервиса и их отдельных подразделений;
- руководство службами и подразделениями предприятий автосервиса.

4. Типы (формы) и способы проведения научно-исследовательской работы

Научно-исследовательская работа проводится как активная практика, в ходе которой студенты бакалавры выступают в роли организаторов и исполнителей научно-исследовательских работ, связанных с обоснованием актуальности, теоретической и прикладной значимости выпускной работы, анализом степени научной разработанности изучаемой проблемы, формированием рабочей гипотезы, систематизацией и обобщением научной и практической экономической информации по теме работы, обоснованием достоверности полученных результатов, апробацией полученных научных результатов по материалам деятельности конкретного субъекта автосервиса.

Способы проведения научно-исследовательской работы – стационарная, выездная.

Организация научно-исследовательской работы на всех этапах должна быть направлена на обеспечение непрерывности и последовательности

овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки выпускника согласно ФГОС ВО.

Цель научно-исследовательской работы - получение первичных умений и навыков в научно-исследовательской деятельности.

Тип (форма) научно-исследовательской работы определяется видами профессиональной деятельности, которые изучаются студентом:

- системный анализ и оптимизация сервисной деятельности;
- моделирование технологических процессов оказания услуги;
- разработка стратегии и алгоритмов обслуживания;
- исследование психологических особенностей потребителя услуги с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- исследование и разработка методов управления качеством, стандартизации и сертификаций изделий и услуг.

Способ проведения научно-исследовательской работы – стационарный, выездной.

5. Место и время проведения научно-исследовательской работы

Научно-исследовательская работа проводится на четвертом курсе, сразу по окончании весенней экзаменационной сессии в течение двух полных недель.

Научно-исследовательская работа может проводиться в учебных подразделениях вуза или на любом профильном производстве по согласованию с выпускающей кафедрой при заключении договора. В случае необходимости, научно-исследовательская работа может быть распределена в течение всего семестра. Заключенные договора на проведение практик студентов, см. Приложение №1

6. Планируемые результаты обучения при проведении научно-исследовательской работы, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

6.1. Процесс проведения научно-исследовательской работы направлен на формирование в соответствии с требованиями ФГОС ВО следующих компетенций:

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
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
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
ПК-3	готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-4	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК-5	готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса
ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
ПК-7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
ПК-8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-10	готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

6.2. Планируемые результаты обучения при проведении научно-исследовательской работы, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП в соответствии с требованиями ФГОС ВО:

<p align="center">Планируемые результаты обучения при проведении научно-исследовательской работы. В результате проведения научно-исследовательской работы студент должен:</p>	<p align="center">Планируемые результаты освоения ОПОП (шифры компетенций, закрепленных учебным планом за практикой)</p>
Знать:	
- функции, задачи, особенности и социальную значимость своей будущей профессии	ПК-4, ПК-8
- особенности социальной политики государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни	ПК-2, ПК-4, ПК-8
- основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	ОПК-2, ПК-4, ПК-8, ПК-9
- смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	ОПК-2, ПК-7, ПК-10, ПК-12
- основные формы и средства обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства	ОПК-1
- виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания	ПК-1, ПК-6, ПК-10
- основы рыночной экономики в сервисной деятельности	ОПК-3, ПК-2
- содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	ОПК-2, ПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-11
- методы и способы получения, хранения и переработки информации, структуру локальных и глобальных компьютерных систем как источников получения научно-технической информации	ОПК-1, ПК-3
- особенности отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	ПК-3
Уметь:	
- применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного	ПК-2, ПК-4, ПК-7, ПК-8

обеспечения	
- демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения	ОПК-2, ПК-1, ПК-8, ПК-9, ПК-11
- работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы	ПК-1, ПК-9, ПК-11
- правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	ОПК-2, ПК-6, ПК-7, ПК-10, ПК-11
- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	ОПК-3, ПК-6, ПК-7
- применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности	ОПК-1, ПК-3, ПК-12
- вычлнить значимую научно-техническую информацию об особенностях отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	ОПК-1, ПК-3
Владеть:	
- основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	ПК-1, ПК-6, ПК-7, ПК-8, ПК-11
- навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	ПК-1, ПК-7, ПК-8
- навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства	ОПК-1, ПК-3, ПК-5, ПК-10, ПК-12
- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	ОПК-2, ПК-1, ПК-7, ПК-9, ПК-11

- навыками анализа и обработки научно-технической информации, учёта особенностей отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	ОПК-1, ПК-3, ПК-5
- методами грамотного оформления отчета порезультатам проведенных работ	ОПК-1, ПК-3, ПК-5

7. Структура и содержание научно-исследовательской работы

Общий объём научно-исследовательской работы составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) проведения научно-исследовательской работы	Виды учебной работы студентов при проведении научно-исследовательской работы (часов)			Формы текущего контроля
		Всего часов, в т.ч.	Контактная работа	Самостоятельная работа	
1	<i>Знакомство с организацией-местом прохождения практики</i>	3	2,5	3,5	Текст первого раздела отчета по научно-исследовательской работе
2	<i>Составление индивидуального плана научно-исследовательской работы, согласование его с руководителем от кафедры и с руководителем по месту прохождения научно-исследовательской работы</i>	6	3	3	Развернутая программа научного исследования

3	Осуществление сбора, анализа и обобщения материала, оценка степени эффективности и результативности деятельности организации относительно выбранной тематики исследования, построение собственных эконометрических и финансовых моделей, выявление существующих недостатков и причин их возникновения, проведение прочих исследований, необходимых для написания выпускной квалифицированной работы.	90	45	45	Отчет по научно-исследовательской работе
4	Зачет по научно-исследовательской работе Обработка полученной информации; Оформление отчета по научно-исследовательской работе	9	4	3	
Всего (час/з.е.)		108/3	53,5	54,5	

8. Формы отчетности по научно-исследовательской работе

Студенты представляют отчет о научно-исследовательской работе и его защищают.

9. Формы промежуточной аттестации (по итогам научно-исследовательской работы)

По окончании научно-исследовательской работы студенты сдают руководителю от кафедры дифференцированный зачет с оценкой. Зачет проводится в виде собеседования по всему материалу, предусмотренному планом научно-исследовательской работы.

10. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации обучающихся

10.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания

Компетенция	Результаты обучения (Показатели)	Шкала оценивания, критерии оценивания компетенции				Оценочные средства / процедуры
		Не освоена	Освоена	Освоена в	Освоена	

	сформированности компетенций)	(неудовлетворительно)	частично (удовлетворительно)	основном (хорошо)	(отлично)	оценивания
1	2	3	4	5	6	7
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	Знать: основы электронного документооборота; технологии и нормативные основы работы с электронными документами.	Наличие грубых существенных ошибок в ответах на вопросы теоретического характера	Знает отдельные определения теории документационного обеспечения и электронного документооборота	Знает основные понятия, принципы и процедуры документационного обеспечения, основные виды и правила составления документов	Знает в полном объеме теоретические аспекты документационного обеспечения, технологии и нормативные основы работы с документами	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать базовые социокультурные технологические системы	Слабо, фрагментарно знает базовые социокультурные технологические системы	Удовлетворительно знает базовые социокультурные технологические системы	Хорошо знает базовые социокультурные технологические системы	Демонстрирует свободное и уверенное знание базовых социокультурных технологических систем	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать теоретические основы информатики и информационных технологий.	Допускает грубые теоретические ошибки	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок Знает достаточно в базовом	Знает достаточно в базовом объеме	Демонстрирует высокий уровень знаний	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать основные принципы построения и анализа изображений, основы композиции, пропорции и перспективы; методы работы с растровой и векторной графикой, обработки и коррекции изображений.	Имеет слабые, фрагментарные знания основ компьютерного дизайна, проектирования	Имеет общее представление об основах компьютерного дизайна, проектирования	Хорошо знает основы компьютерного дизайна, проектирования	Демонстрирует свободное знание основ компьютерного дизайна, проектирования	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Уметь вести и актуализировать базу форм электронных документов; организовывать коллективную работу с документами; моделировать	Демонстрирует частичные умения по работе с документами, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения по работе с документами без грубых ошибок	Умеет применять знания о документационном обеспечении и в базовом (стандартном) объеме	Демонстрирует высокий уровень умений по документационному обеспечению и электронному	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет

	потоки информации, документооборот, осуществлять их оценивание с целью их дальнейшего совершенствования.				документообороту	
	Уметь применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности.	Демонстрирует частичные умения применения информационных технологий в сервисной деятельности, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения применения информационных технологий в сервисной деятельности без грубых ошибок	Умеет применять знания об информационных технологиях в сервисной деятельности в базовом (стандартном) объеме	Демонстрирует высокий уровень умений применения информационных технологий в сервисной деятельности	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Владеть навыками работы с техническими средствами, обеспечивающими реализацию в социокультурной деятельности информационно-коммуникационных технологий.	Демонстрирует низкий уровень владения навыками работы с техническими средствами	Демонстрирует удовлетворительный уровень владения навыками работы с техническими средствами	Демонстрирует хороший уровень владения навыками работы с техническими средствами	Демонстрирует высокий уровень владения навыками работы с техническими средствами	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
ОПК-2 - готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать о роли и месте психодиагностических методик в системе психодиагностических обследований, об основах проектирования, адаптации и применения психодиагностических методик, психологическую сущность деятельности.	Наличие грубых существенных ошибок в ответах на вопросы теоретического характера	Знает отдельные определения психодиагностики и психодиагностических методик	Знает основные понятия, принципы и процедуры психодиагностики	Знает в полном объеме теоретические аспекты психодиагностики и ее применения в сервисной деятельности	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания учетом природных и социальных факторов.	Допускает существенные ошибки при раскрытии содержания потребностей человека	Демонстрирует частичное знание содержания потребностей человека	Демонстрирует знание содержания потребности человека	Владеет полной системой знаний о содержании потребностей человека	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать приемы и	Допускает	Демонстрирует	Знает	Демонстрирует	Устный опрос,

методы профилактики профессиональных стрессов работников, урегулирования организационных, коммуникационных конфликтов и оценки функциональных последствий конструктивных и деструктивных	грубые теоретические ошибки	ет частичные знания основ конфликтологии без грубых ошибок	достаточно в базовом объеме	ет высокий уровень знаний по теории конфликта и конфликтологии	тестирование, дифференцированный зачет
Знать модели, методы, каналы рекламной коммуникации, средства рекламы, их влияние на формирование клиентского поведения.	Имеет слабые, фрагментарные знания основ рекламы в сервисе	Имеет общее представление об основах рекламы в сервисе	Хорошо знает основы рекламы в сервисе	Демонстрирует свободное знание основ рекламы в сервисе	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
Уметь разрабатывать рекламную кампанию (концепция, модель, технология).	Фрагментарное использование умения применять рекламные технологии в сервисной деятельности	В целом успешное, но не систематическое использование умения применять рекламные технологии в сервисной деятельности	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы использования умения применять рекламные технологии	Сформированное умение применять рекламные технологии в сервисной деятельности	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
Уметь прогнозировать потенциально возможные кризисные ситуации, предотвращать их развитие, формировать общественное мнение, создавать желаемый имидж организации, личности, территории.	Испытывает сложности с реализацией процесса формирования имиджа	Принимает решение по отдельным вопросам реализации процесса формирования имиджа	Принимает частичные решения по реализации процесса формирования имиджа	Принимает правильные решения по реализации процесса формирования имиджа	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
Уметь оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей.	Демонстрирует частичное умение оценки социальной значимости потребителей	Демонстрирует удовлетворительное умение оценки социальной значимости потребителей	Демонстрирует достаточно устойчивое умение оценки социальной значимости потребителей	Демонстрирует устойчивое умение оценки социальной значимости потребителей	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
Владеть навыками проведения консультирования потребителей и согласование	Частично владеет навыками психологической работы с	В целом успешное, но не систематическое владение навыками	В целом успешное, владение навыками психологической работы	Полностью владеет навыками психологической работы с	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет

	вида, формы и объема процесса сервиса, приемами кооперации с коллегами при работе в коллективе.	потребителями в сервисной деятельности	психологической работы с потребителями в сервисной деятельности	с потребителями в сервисной деятельности	потребителями в сервисной деятельности	
	Владеть навыками профессионального, психологически правильного поведения в конфликте.	Фрагментарное применение навыков поведения в конфликтной ситуации	В целом успешное, но не систематическое применение навыков поведения в конфликтной ситуации	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применения навыков поведения в конфликтной ситуации	Успешное и систематическое применение навыков поведения в конфликтной ситуации	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Владеть навыками написания рекламного текста, создания видеоролика, мультимедийной презентации, навыками рекламной деятельности в социальных сетях.	Демонстрирует низкий уровень владения навыками осуществления рекламной деятельности	Демонстрирует удовлетворительный уровень владения навыками осуществления рекламной деятельности	Демонстрирует хороший уровень владения навыками осуществления рекламной деятельности	Демонстрирует высокий уровень владения навыками осуществления рекламной деятельности	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Владеть навыками аргументированного изложения собственной точки зрения, публичной речи, ведения дискуссии и полемики, практического анализа логики различного рода рассуждений.	Фрагментарное владение навыками аргументации в процессе коммуникации	В целом успешное, но не систематическое владение навыками аргументации в процессе коммуникации	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владения навыками аргументации в процессе коммуникации	Успешное и систематическое владение навыками аргументации в процессе коммуникации	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
ОПК-3- готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знать структуру сервисной деятельности и основные протекающие в ней процессы.	Наличие грубых существенных ошибок в ответах на вопросы теоретического характера	Знает отдельные определения сервисной деятельности	Знает основные понятия, принципы и процедуры сервисной деятельности	Знает в полном объеме теоретические аспекты сервисной деятельности	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать основы теории организации обслуживания; классификации услуг и их	Допускает существенные ошибки при раскрытии содержания теории организации	Демонстрирует частичное знание содержания теории организации	Демонстрирует знание содержания теории организации	Владеет полной системой знаний о содержании теории организации	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет

	характеристику; место сервиса в жизнедеятельности и человека.	обслуживания	обслуживания	обслуживания, основных видов услуг	обслуживания, сервисных услугах	
	Знать методы исследования внешней и внутренней среды организации сервиса, а также основные элементы инфраструктуры предпринимательской деятельности в сервисе.	Имеет слабые, фрагментарные знания методов исследования внешней и внутренней среды организации сервиса	Имеет общее представление о методах исследования внешней и внутренней среды организации сервиса	Хорошо знает методы исследования внешней и внутренней среды, основные элементы инфраструктуры предпринимательской деятельности в сервисе	Демонстрирует свободное знание методов исследования внешней и внутренней среды, основные элементы инфраструктуры предпринимательской деятельности в сервисе	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Уметь разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план оказания услуг.	Демонстрирует частичные умения по разработке плана предприятий сервиса	Демонстрирует частичные умения по разработке плана предприятий сервиса	Умеет применять полученные знания в процессе разработки плана предприятий сервиса и оказания услуг	Демонстрирует высокий уровень умений по разработке плана предприятий сервиса и оказания услуг	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Уметь организовать сервис транспортных средств	Испытывает сложности с умением организовать сервис транспортных средств	Принимает решение по отдельным вопросам и задачам организации сервиса транспортных средств	Принимает частичные решения по вопросам и задачам организации и сервиса транспортных средств	Принимает правильные решения по вопросам и задачам организации сервиса транспортных средств	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Владеть навыками обоснования целесообразности осуществления предпринимательской деятельности в сервисе.	Частично владеет навыками обоснования целесообразности осуществления предпринимательской деятельности в сервисе	В целом успешное, но не систематическое владение навыками обоснования целесообразности осуществления предпринимательской деятельности в сервисе	В целом успешное, владение навыками обоснования целесообразности осуществления предпринимательской деятельности в сервисе	Полностью владеет навыками обоснования целесообразности осуществления предпринимательской деятельности в сервисе	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть технологией подготовки и разработки управленческих решений в деятельности	Частично владеет технологией подготовки и разработки управленческих решений	В целом успешное, но не систематическое владение технологией подготовки	В целом успешное, но содержащие пробелы во владении	Полностью владеет технологией подготовки и разработки управленческих решений	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

	предприятий автосервиса на основе анализа требований потребителя.	в деятельности предприятий	и разработки управленческих решений в деятельности предприятий	технологии подготовки и разработки управленческих решений в деятельности предприятий	в деятельности предприятий	
ПК-1 - готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знать возможные пути разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; основные требования этики служебных отношений и служебного этикета.	Наличие грубых существенных ошибок в ответах на вопросы теоретического характера	Знает отдельные определения профессиональной этики и этикета	Знает основные понятия, принципы и процедуры профессиональной этики и этикета	Знает в полном объеме теоретические аспекты профессиональной этики и этикета	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Знать этапы подготовки к публичному выступлению, композицию публичного выступления, правила и приемы доказательства и аргументации в споре.	Слабо, фрагментарно знает базовые принципы публичного выступления	Удовлетворительно знает базовые понятия и принципы публичного выступления	Хорошо знает базовые понятия и принципы публичного выступления	Демонстрирует свободное и уверенное знание принципов публичного выступления	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь оценивать факты и явления профессиональной деятельности не только с правовой, но и с нравственной точки зрения.	Демонстрирует частичные умения по анализу этической составляющей сервисной деятельности	Демонстрирует частичные умения по анализу этической составляющей сервисной деятельности	Умеет применять полученные знания в процессе анализа этической составляющей сервисной деятельности	Демонстрирует высокий уровень умения по анализу этической составляющей сервисной деятельности	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе.	Частично владеет приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе	В целом успешное, но не систематическое владение приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе	Полностью владеет приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть основными методами и приемами практической и	Демонстрирует низкий уровень владения методами и	Демонстрирует удовлетворительный уровень	Демонстрирует хороший уровень владения	Демонстрирует высокий уровень владения	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцир

	исследовательской работы в области устной и письменной коммуникаций, владеть искусством и культурой слова.	приемами работы в области устной и письменной коммуникаций	владения методами и приемами работы в области устной и письменной коммуникаций	методами и приемами работы в области устной и письменной коммуникаций	методами и приемами работы в области устной и письменной коммуникаций	ованный зачет
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 методологические основы организации прогнозирования и планирования в сервисе.	Слабо, фрагментарно знает методологические основы организации прогнозирования и планирования в сервисе.	Удовлетворительно знает методологические основы организации прогнозирования и планирования в сервисе.	Хорошо знает методологические основы организации прогнозирования и планирования в сервисе.	Демонстрирует свободное и уверенное знание методологических основ организации прогнозирования и планирования в сервисе.	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать причины изменений природной среды под влиянием деятельности человека и ее влияние на производственно-хозяйственную деятельность.	Имеет слабые, фрагментарные знания о влиянии природной среды на производственно-хозяйственную деятельность.	Имеет общее представление о влиянии природной среды на производственно-хозяйственную деятельность.	Хорошо знает закономерности влияния природной среды на производственно-хозяйственную деятельность.	Демонстрирует свободное знание принципов влияния природной среды на производственно-хозяйственную деятельность.	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать основы осуществления контроля предпринимательской деятельности, политики государства в области предпринимательской деятельности в сфере сервиса.	Наличие грубых существенных ошибок в ответах.	Знает отдельные определения.	Знает основные принципы предпринимательской деятельности.	Знает полностью правильно.	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Уметь планировать издержки предприятия и финансовые результаты деятельности предприятия.	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки.	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок.	Умеет применять знания в базовом объеме.	Демонстрирует высокий уровень умений планирования финансовых результатов деятельности	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Уметь определять динамику потребительского спроса, анализировать внешние и внутренние условия эффективности предпринимательской деятельности.	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания в стандартном объеме	Демонстрирует высокий уровень умений анализировать внешние и внутренние условия эффективности	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет

					предпринимательской деятельности	
	Владеть современными образовательными и технологиями при исследовании теоретических и практических вопросов.	Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует владения отдельными образовательными технологиями	Владеет базовыми образовательными технологиями	Демонстрирует владения комплексом образовательных технологий	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Владеть навыками управления финансовой деятельностью предприятий социокультурной сферы на основе проведения анализа, расчета экономических показателей	Фрагментарное применение навыков управления финансовой деятельностью предприятий социокультурной сферы.	Не систематическое применение навыков управления финансовой деятельностью предприятий социокультурной сферы.	В целом успешно, применены навыки управления финансовой деятельностью предприятия социокультурной сферы.	Успешное и систематическое применение навыков управления финансовой деятельностью предприятий социокультурной сферы.	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
ПК-3- готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Знать особенности и направленность изменения социального статуса субъектов сервисной деятельности в различные эпохи; взаимовлияние сферы сервиса и социальной структуры различных типов обществ; взаимовлияние культуры и сервиса, этических, культурных, религиозных норм и ценностей и сферы сервиса.	Слабо, фрагментарно знает взаимовлияние культуры и сервиса, этических, культурных, религиозных норм и ценностей и сферы сервиса.	Удовлетворительно знает взаимовлияние культуры и сервиса, этических, культурных, религиозных норм и ценностей и сферы сервиса.	Хорошо знает взаимовлияние культуры и сервиса, этических, культурных, религиозных норм и ценностей и сферы сервиса.	Демонстрирует свободное и уверенное знание взаимовлияния культуры и сервиса, этических, культурных, религиозных норм и ценностей и сферы сервиса.	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет
	Знать нормативные и методические документы по документационному обеспечению управленческой деятельности, методы анализа и организации документооборота в соответствии с отечественными нормативами, с	Имеет слабые, фрагментарные знания документационного обеспечения.	Имеет общее представление о документационном обеспечении.	Хорошо знает документационное обеспечение.	Демонстрирует свободное знание документационного обеспечения.	Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет

	<p>учетом сложившейся практики делопроизводства и реализовать современный электронный документооборот с сохранением процессов обработки бумажных документов.</p>					
	<p>Знать основы межкультурной коммуникации на изучаемом иностранном языке в различных сферах; способы переработки и адаптации иноязычной информации из зарубежных источников на элементарном уровне.</p>	<p>Допускает грубые ошибки в ответах.</p>	<p>Демонстрирует частичные знания межкультурной коммуникации и без грубых ошибок.</p>	<p>Знает основы межкультурной коммуникации.</p>	<p>Демонстрирует высокий уровень межкультурной коммуникации.</p>	<p>Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет</p>
	<p>Знать принципы построения и использования информационных технологий при решении различных прикладных задач.</p>	<p>Слабо, фрагментарно знает принципы построения и использования информационных технологий.</p>	<p>Удовлетворительно знает принципы построения и использования информационных технологий.</p>	<p>Хорошо знает принципы построения и использования информационных технологий.</p>	<p>Демонстрирует свободное и уверенное знание принципов построения и использования информационных технологий.</p>	<p>Устный опрос, тестирование, дифференцированный зачет</p>
	<p>Уметь анализировать внутреннюю и внешнюю среду объекта управления в сервисе; анализировать и применять как отечественный, так и зарубежный опыт в сервисной деятельности на практике.</p>	<p>Демонстрирует частичное умение анализировать и применять отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности.</p>	<p>Демонстрирует удовлетворительное умение анализировать и применять отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности.</p>	<p>Демонстрирует достаточно устойчивое умение анализировать и применять отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности.</p>	<p>Демонстрирует устойчивое умение анализировать и применять отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности.</p>	<p>Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет</p>
	<p>Уметь работать с научно-технической документацией, составлять документы, отражающие принимаемые решения; организовывать атрибутивный и содержательный поиск документов и</p>	<p>Фрагментарное использование умения работать с документацией.</p>	<p>В целом успешное, но не систематическое использование умения работать с документацией.</p>	<p>В целом успешно, но содержащее отдельные пробелы использование умения работать с документацией, формирования</p>	<p>Сформированное умение работать с документацией, формировать отчеты о работе системы.</p>	<p>Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет</p>

	формировать отчеты о работе системы.			ть отчеты о работе системы.		
	Владеть навыками анализа и оптимизации системы управления документооборотом.	Фрагментарное применение навыков анализа и оптимизации системы управления документооборотом	В целом успешное, но не систематическое применение навыков анализа и оптимизации системы управления документооборотом	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применения навыков анализа и оптимизации системы управления документооборотом	Успешное и систематическое применение навыков анализа и оптимизации системы управления документооборотом	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть навыками планирования эффективной коммерческой деятельности предприятия сервиса.	Фрагментарное применение навыков планирования эффективной коммерческой деятельности предприятия сервиса.	В целом успешное, но не систематическое применение навыков планирования эффективной коммерческой деятельности предприятия сервиса.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применения навыков планирования эффективной коммерческой деятельности предприятия сервиса.	Успешное и систематическое применение навыков планирования эффективной коммерческой деятельности предприятия сервиса.	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть навыками обоснования и разработки технологии процесса сервиса, выбора ресурсов и технических средств для его реализации.	Демонстрирует низкий уровень владения, допуская грубые ошибки.	Демонстрирует владения отдельными нормами и приемами технологии процесса сервиса.	Владеет базовыми нормами и приемами технологии процесса сервиса.	Демонстрирует владения системой норм и приемов технологии процесса сервиса на высоком уровне.	Контрольная работа, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
ПК-4- готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Знать индивидуальные особенности региональной культуры, преемственность развития региональной культуры.	Наличие грубых существенных ошибок в ответах	Знает отдельные определения региональной культуры	Знает основные особенности и региональной культуры	Знает полностью правильно индивидуальные особенности и преемственность развития региональной культуры.	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Знать экологические аспекты	Допускает существенные ошибки при	Демонстрирует частичное	Демонстрирует знание	Владеет полной системой	Устный опрос, тестирование, индивидуальное

	современных концепций развития цивилизации, понимать основы экологической составляющей национальной и международной безопасности.	раскрытии содержания социальной экологии и демографии.	знание содержания социальной экологии и демографии.	содержания социальной экологии и демографии.	знаний о содержании социальной экологии и демографии.	ое задание, дифференцированный зачет
	Знать методы, технологии, техники исследования потребностей, мотивов, стремлений, склонностей, интересов потенциального потребителя.	Слабо, фрагментарно знает методы, технологии, техники исследования потенциального потребителя.	Удовлетворительно знает методы, технологии, техники исследования потенциального потребителя.	Хорошо знает методы, технологии, техники исследования потенциального потребителя.	Демонстрирует свободное и уверенное знание методов, технологий, техник исследования потенциального потребителя.	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь выявлять социально-психологические особенности потребителя с учетом факторов региональной культуры.	Демонстрирует частичные умения, допуская грубые ошибки	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок	Умеет применять знания в базовом (стандартном) объеме	Демонстрирует высокий уровень умений	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть навыками составления анкет, проведения анкетного опроса, интервью, наблюдения, обобщения и консолидации информации.	Фрагментарное владение средствами и методами сбора и обобщения социальной информации	В целом успешное, но не систематическое владение средствами и методами сбора и обобщения социальной информации	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение средствами сбора и обобщения социальной информации	Успешное и систематическое владение средствами и методами сбора и обобщения социальной информации	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
ПК-5- готовность к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	Знать виды и средства реализации инновационных проектов в сфере сервиса, сущность и специфику инновационного управления на уровне общества, организации и личности	Наличие грубых существенных ошибок в ответах	Знает отдельные определения инновационного управления	Знает основные виды и средства реализации инновационных проектов в сфере сервиса	Знает полностью правильно виды и средства реализации инновационных проектов в сфере сервиса, сущность и специфику инновационного управления.	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь оценить социальную практику и направления экспериментального поиска в области сервиса, планировать и проектировать	Фрагментарное использование умения проектировать инновационные проекты в сервисной деятельности.	В целом успешное, но не систематическое использование умения проектировать	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы использования	Сформированное умение проектировать инновационные проекты в сервисной	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

	инновационные проекты в сервисной деятельности.		ь инновационные проекты в сервисной деятельности .	умения проектировать инновационные проекты в сервисной деятельности.	деятельности .	
	Владеть общими и частными методиками использования инновационных технологий автосервисной деятельности....	Фрагментарное владение общими и частными методиками использования инновационных технологий автосервисной деятельности.	В целом успешное, но не систематическое владение общими и частными методиками использования инновационных технологий автосервисной деятельности .	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы владение общими и частными методиками использования инновационных технологий автосервисной деятельности.	Успешное и систематическое владение общими и частными методиками использования инновационных технологий автосервисной деятельности .	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
ПК-6 - готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителям	Знать виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания	Затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения, принципы классификации услуг и их характеристик и, теорию организации обслуживания	Формулирует основные определения, факты, положения, не демонстрирует глубокого понимания материала	Формулирует определены понятия, факты, положения, допускает ошибки	Без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Демонстрирует частичное умение наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Демонстрирует удовлетворительное умение наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Демонстрирует удовлетворительное умение наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Демонстрирует достаточно устойчивое умение наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Демонстрирует устойчивое умение наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики

				ии) – базы производственной практики		
	Владеть основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Фрагментарное применение навыков формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	В целом успешное, но не систематическое формирование социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	В целом успешное, но содержащие отдельные пробелы формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Успешное и систематическое формирование социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
ПК-7 - готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знать смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Затрудняется сформулировать смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Формулирует смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Формулирует смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Без ошибок формулирует смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Знать содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	Затрудняется сформулировать содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	Формулирует содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	Формулирует содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	Без ошибок формулирует содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения	Не демонстрирует основные умения применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения	В основном демонстрирует основные умения применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях применять социальные обязательства в профессиональной сфере	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях применять социальные обязательства в профессиональной сфере	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

			обеспечения	сфере на основе их ресурсного обеспечения	на основе их ресурсного обеспечения	
Уметь правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Не демонстрирует основные умения наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	В основном демонстрирует основные умения наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет	
Уметь определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	Не демонстрирует основные умения определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	В основном демонстрирует основные умения определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет	
Владеть основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	Фрагментарное владение основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	В основном демонстрирует основные умения владения основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях владения основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владения основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с нормами	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет	

			гуманизма и демократии	с гражданами и в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	этикета, на принципах гуманизма и демократии	
	Владеть навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	Фрагментарное владение навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	В основном демонстрирует основные умения владения навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях владения навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владения навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Фрагментарное владение методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	В основном демонстрирует основные умения владения методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях владения методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владения методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
ПК-8 - способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными,	Знать функции, задачи, особенности и социальную значимость своей будущей профессии	Затрудняется сформулировать функции, задачи, особенности и социальную значимость	Формулирует функции, задачи, особенности и социальную значимость	Формулирует содержание и особенности и работы, функции,	Без ошибок формулирует содержание и особенности работы в контактной зоне,	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

историческими и религиозными традициями		своей будущей профессии	своей будущей профессии	задачи, особенности и социальную значимость своей будущей профессии	функции, задачи, особенности и социальную значимость своей будущей профессии	
	Знать особенности социальной политики государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни	Затрудняется сформулировать особенности социальной политики государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни	Формулирует особенности социальной политики государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни	Формулирует особенности и социальную политику государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни	Без ошибок формулирует особенности социальной политики государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Знать основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	Затрудняется сформулировать основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	Формулирует основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	Формулирует основные потребности и человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	Без ошибок формулирует основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах	Фрагментарное владение основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами	В основном демонстрирует основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами	Демонстрирует умения владения основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владения основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

	гуманизма и демократии	этикета, на принципах гуманизма и демократии	этикета, на принципах гуманизма и демократии	коллективе и общения с гражданами и в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	
	Владеть навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	Фрагментарное владение навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	В основном демонстрирует навыки социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	Демонстрирует умения владения навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владения навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
ПК-9 - способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знать основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	Затрудняется сформулировать основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	Формулирует основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	Формулирует основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	Без ошибок формулирует основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь: работать в коллективе. решает типовые задачи, доказывает утверждения,	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

	применяет знания на практике, владеет алгоритмами...			зачет
	Владеть методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Владеть методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Фрагментарное владение методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	В основном владеет методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Демонстрирует владение методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
ПК-10 - готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знать смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Затрудняется сформулировать смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Формулирует основные определения, факты, положения, не демонстрирует глубокого понимания материала	Формулирует определения понятий, факты, положения, допускает ошибки	Без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Знать виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания	Затрудняется сформулировать смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Формулирует основные определения, факты, положения, не демонстрирует глубокого понимания материала	Формулирует определения понятий, факты, положения, допускает ошибки	Без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

	Владеть навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Фрагментарное владение навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личного саморазвития и повышения профессионального мастерства	В основном демонстрирует навыки обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Демонстрирует умения владения навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации и в целях личного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владения навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
ПК-11 - готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	Затрудняется сформулировать смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Формулирует основные определения, факты, положения, не демонстрирует глубокого понимания материала	Формулирует определения понятий, факты, положения, допускает ошибки	Без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях ...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть основами формирования	Фрагментарное владение	В основном демонстрирует	Демонстрирует	Свободно демонстрирует	Устный опрос, тестирование,

	социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	ет владение основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	умения владения основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданам и в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	ет умение, в том числе в нестандартных ситуациях владение основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Владеть методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Фрагментарное владение методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	В основном демонстрирует владение методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Демонстрирует умения владения методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владения методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
ПК-12 - готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знать смысл, содержание и назначение сервисной деятельности	Затрудняется сформулировать основные определения, факты, положения	Формулирует основные определения, факты, положения, не демонстрирует глубокого понимания материала	Формулирует определения понятий, факты, положения, допускает ошибки	Без ошибок формулирует определения понятий, теоремы, законы, принципы...	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет
	Уметь применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные	Не демонстрирует основные умения	В основном демонстрирует основные умения	Демонстрирует умения в стандартных ситуациях	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

	средства в сервисной деятельности			зачет
	Владеть навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Фрагментарное владение навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства	В основном демонстрирует владение навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Демонстрирует умения владения навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Свободно демонстрирует умение, в том числе в нестандартных ситуациях владения навыками обобщения, анализа и восприятия различного вида информации в целях личностного саморазвития и повышения профессионального мастерства	Устный опрос, тестирование, индивидуальное задание, дифференцированный зачет

10.2. Оценочные средства (типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности)

Вопросы по видам деятельности к дифференцированному зачету

Сервисная деятельность:

- анализ заказа на услуги, проведение экспертизы и (или) диагностики;
- исследование возможностей и методов оказания услуги;
- разработка проекта и технологии оказания услуги;
- установление и обеспечение необходимого качества услуги;
- согласование, оформление и доведение услуги до потребителя;

Производственно-технологическая деятельность:

- организация приема заказа на оказание услуги;
- разработка комплексных вариантов проекта оказания услуги;
- разработка проекта оказания услуги;
- нахождение компромиссных решений в условиях многокритериальности процесса оказания услуги;
- разработка технического задания, технического предложения, технического описания;
- организация технологического процесса для исполнения услуги;
- выбор специального оборудования и технических средств для оказания услуги;
- использование информационных технологий для решения задач технологического процесса оказания услуги;
- разработка процесса оказания услуги;
- оптимальное использование материальных и энергетических ресурсов, исходя из требуемого уровня качества оказываемой услуги;

- организация и эффективное осуществление входного и выходного контроля качества процесса, оказания услуги, параметров технологических процессов, используемых материальных объектов и систем сервиса;

- организация проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний различных видов услуг;

Организационно – управленческая деятельность:

- организация сервисной деятельности предприятий;

- принятие управленческих решений по оказанию услуги;

- оптимизация выбора состава технологического оборудования и технических средств, необходимых для оказания услуг требуемого ассортимента и обеспечения их качества;

- организация контактной зоны для общения с потребителем услуги, подбор сотрудников, обладающих психологической устойчивостью для работы с потребителем услуги;

- планирование сервисной деятельности предприятий, прогнозирование развития предприятия при изменении ассортимента услуг;

- прогнозирование изменений на рынке услуг;

- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса.

Необходимым и достаточным условием выставления оценки «отлично» является выполнение в полном объеме плана научно-исследовательской работы, а также наличие соответствующего качества характеристики с места проведения научно-исследовательской работы.

Оценка «хорошо» выставляется при выполнении не всех, но основных запланированных работ на время проведения научно-исследовательской работы. Объем выполненных работ не должен составлять менее 80% от запланированных.

Оценка «удовлетворительно» допускает наличие существенных недостатков при выполнении работ, предусмотренных планом научно-исследовательской работы, а также недостаточно качественно оформленный отчет по научно-исследовательской работе. Однако, при этом объем выполненных работ не должен составлять менее 60% от запланированных.

Во всех остальных случаях выставляется оценка «неудовлетворительно».

11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов при проведении научно-исследовательской работы

11.1. Подготовка отчетной документации по итогам научно-исследовательской работы

Отчет по научно-исследовательской работе составляется индивидуально каждым студентом и должен отражать его деятельность в период ее прохождения.

Отчет готовится студентом с использованием материалов, собранных в организации, служившей базой для проведения научно-исследовательской работы. Отчет по научно-исследовательской работе подшивается в папку и составляет 20 – 25 печатных листов.

Отчет должен быть выполнен с применением печатающих устройств на одной стороне листа белой бумаги формата А4. При наборе текста необходимо использовать тип шрифта «TimesNewRoman».

Текст рукописи печатается с соблюдением следующих размеров полей: верхнее – 1,5 см; правое – 1,0 см; левое – 3,0 см; нижнее – 2,0 см.

Режим выравнивания: по ширине. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и равен 1,25 см. Не допускается оформление абзацного отступа табулятором или пробелами.

Шрифт основного текста – размер 14.

Междустрочный интервал – полуторный.

С нового листа располагают содержание, введение, основную часть отчета, индивидуальное задание, библиографический список, каждое приложение. Расстояния между заголовками небольших структурных единиц (параграф, подпараграф) и предыдущим текстом должно быть равно двум одинарным интервалам; расстояние между заголовком и текстом структурной единицы – один интервал. После заголовка в конце страницы должно быть не менее трех строк.

Номера страниц проставляются арабскими цифрами в центре нижней части листа без точки.

Для наглядности в тексте отчета могут использоваться два вне текстовых элемента: таблицы, рисунки.

Таблица – форма организации материала в тексте отчета по научно-исследовательской работе, при которой систематически представленные группы взаимосвязанных данных располагаются по графам и строкам таким образом, что каждый отдельный показатель входит в состав и графы, и строки.

Рисунок – графическое изображение на плоскости, создаваемое с помощью линии, штриха, пятна, точки. К рисункам относят диаграммы, графики, схемы.

Таблицу, рисунок помещают под текстом, в котором впервые дана на них ссылка, или на следующей странице. Если таблица большого формата, то ее целесообразно вынести в приложение. При необходимости в приложение может быть вынесен и рисунок. Если в отчете используются таблицы как дополнение к рисунку, то их следует располагать после рисунка.

Таблицы, рисунки должны нумероваться арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать таблицы, рисунки в пределах самой крупной структурной единицы текста (если текст разделен на разделы, то в пределах раздела, если на главы, то – главы). В этом случае номер таблицы, рисунка состоит из номера структурной единицы и порядкового номера таблицы, разделенных точкой: «Таблица 2.1» или

«Рисунок 1.3». В тексте допускается использование только одного вида нумерации таблиц, рисунков.

Таблицы, рисунки каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения, разделенных точкой: «Таблица Г.1» или «Рисунок А.1»(ГОСТ 2.105–95).

Заголовки граф и строк таблицы следует писать с первой прописной буквы, а подзаголовки граф – со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение.

На все таблицы, рисунки отчета обязательно должны быть приведены ссылки в тексте с указанием их номера: «по данным, приведенным в таблице 2.1» или «в соответствии с рисунком 1.3».

Допускается оформление ссылок на таблицу, рисунок в скобках, например (см. Табл. 2.1), (см. Рис. 1.3).

Ширина таблицы должна соответствовать ширине текстового блока.

Титульный лист является первой страницей отчет. Титульный лист отчета включают в общую нумерацию страниц, но номер на нем не проставляется.

Содержание отчета, в котором отражаются все структурные элементы отчета с указанием номера страницы, с которой эти элементы начинаются.

Введение, в котором студент дает краткую характеристику организации, включающую наименование организации, ее организационно-правовую форму, краткую историю ее создания, формулирует цель и задачи научно-исследовательской работы, перечисляет основные источники получения информации, использованные для написания отчета.

Основная часть отчета включает в себя ответы на все задания программы соответствующей научно-исследовательской работе. Структурной единицей основной части является ответ на задание программы научно-исследовательской работы. Структурная единица начинается с заголовка, который должен четко и кратко отражать ее содержание. Заголовки записывают строчными буквами, начиная с прописной и выделяют полужирным шрифтом. Переносы в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, то их разделяют точкой. Точка между номером структурной единицы и самим заголовком не ставится.

Шрифт заголовка структурной единицы – размер 14, полужирный, выравнивание «по центру».

Заключение, в котором излагаются основные выводы и предложения, вытекающие из содержания работы. Предложения должны иметь практическую значимость и обоснованность, четкую конкретную формулировку и, по возможности, стоимостную оценку эффекта их внедрения. Кроме этого, научно-исследовательская работа указывает, что

нового он узнал в результате проведения работы на предприятии, какие трудности встретились в работе вследствие недостатка знаний и навыков.

Библиографический список, который оформляется согласно межгосударственному стандарту ГОСТ 7.1. – 2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления». Список должен содержать не менее 10 источников, использованных студентом для выполнения заданий по научно-исследовательской работе.

Приложения, которые представляют собой часть материала отчета, включающую документы, касающиеся работы предприятия, графики, таблицы, схемы для лучшего понимания и иллюстрации основного текста, которые отражают и подтверждают полученные результаты и обосновывают сформулированные выводы.

Приложения располагаются в порядке ссылок в тексте. Каждое приложение начинается с нового листа с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и его обозначением. Количество приложений должно быть необходимым и достаточным для иллюстрации материала отчета.

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение научно-исследовательской работы

а) основная литература, в т.ч. из ЭБС:

1. Автосервис: станции технического обслуживания автомобилей: учебник /Грибут И.Э., Артюшенко В.М., Мазаева Н.П. и др. / Под ред. В.С. Шуплякова, Ю.П. Свириденко. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. – 480 с.
2. И 26000.101.0007-01 Правила предоставления услуг предприятиями фирменной сети ОАО "АВТОВАЗ" по ТО и ремонту автомобилей. – Тольятти, 2007. – 42 с.
3. Малкин В.С. Техническая эксплуатация автомобилей: Теоретические и практические аспекты: учеб.пособие для студ. высш. учеб. заведений / В.С. Малкин. – М.: Издательский центр "Академия", 2007. – 288 с.
4. Производственно-техническая инфраструктура предприятий автосервиса: учеб.пособие / Ю.В. Родионов. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 439 с.
5. Рябченко С.В., Шпак Ф.П. Система, технология и организация сервиса транспортных средств. - Изд. СПбГАСЭ, 2005 г.
6. Гладков Г.И., Петренко А.М. Технология оценки автотранспортного бизнеса. Учебное пособие, 2006 г.
7. Самойлович В.Г. Управление автосервисом. Учебное пособие для высших учебных заведений, 2012 г.
8. Головин С.Ф. Технический сервис транспортных машин и оборудования, изд. ИНФРА-2013 г.

9. Габинская, О.С. Маркетинговые коммуникации : учеб.пособие для студ. проф. вузов / О.С. Габинская, Н.В. Дмитриева. - М. : Академия, 2010. - 240 с.

б) дополнительная литература, в т.ч. из ЭБС:

1. Основы маркетинга : практикум / ред. Д.М. Дайитбегов, И.М. Синяева. - М. : Вузовский учебник, 2011. - 365 с.
2. Иванов А.В. Профессиональный маркетинг / А.В. Иванов. - СПб.: ПИТЕР, 2011. - 496 с.
3. Глумаков В.Н. Организационное поведение : учеб. пособие / В.Н. Глумаков. - 2-е изд. - М. : Вузовский учебник, 2011. - 352 с.в) перечень информационных технологий:
4. "Информационный портал" - <http://www.aup.ru>
5. "Корпоративное управление" - <http://www.cfin.ru>
6. "Эксперт" - <http://www.expert.ru>
7. "Компания" - <http://www.ko.ru>
8. "Теория и практика управления" - <http://www.ptpu.ru>

в) информационно-справочные системы:

№ п/п	Ссылка на информационный ресурс	Наименование электронного ресурса	Характеристика электронного ресурса	Доступность
1	http://lib.pskgu.ru	Электронный каталог библиотеки	Ведется с 1994 года. Объем электронного каталога составляет свыше 200 000 библиографических записей	Свободный доступ через сеть Интернет, в читальных залах библиотек
2	http://lib.pskgu.ru	Электронная библиотека	Содержит: - электронные версии учебных, учебно-методических изданий ПИ; - электронную коллекцию книг Института проблем экономического развития и электронные версии журнала «Экономическое возрождение России», - другие электронные издания, приобретенные по согласованию с правообладателями.	Свободный доступ через сеть Интернет.
4	http://192.168.64.253/IORManager	Каталог образовательных ресурсов	создан в рамках Федеральной целевой программы развития образования на 2006-2010 годы «Модернизация инфраструктуры высших	Доступ предоставляется по локальной сети

			учебных заведений гуманитарного профиля».	
5		Электронный сводный каталог русской книги XIX века на CD-диске	Представляет собой компакт-диск с поисковой системой данных, содержащей около 530 тыс. библиографических описаний книг, изданных на русском языке в России и за рубежом в 1826-1917гг. и хранящихся в фондах шести крупнейших библиотек (РГБ, РНБ, БАН и др.).	Доступ предоставляется в электронном читальном зале (пл. Ленина, 2, каб.46а)
6	http://www.elibrary.ru	Научная электронная библиотека Elibrary	Крупнейший российский информационный ресурс в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий полные тексты более 12 млн. научных статей и публикаций.	Доступ к Лицензионным материалам предоставляется с компьютеров локальной сети корпуса(пл. Ленина, 2)
7	http://polpred.com	Портал«Polpred.com»	Polpred.com Обзор СМИ. Ежедневно пополняемая Он-лайн база данных на русском языке, содержащая полные тексты 380 тыс. лучших статей из сотен информагентств и СМИ со всего мира за 14 лет.	Доступ к порталу предоставляется с компьютеров локальной сети корпуса
8	http://www.annualreviews.org/ebvc	Архив журналов издательства AnnualReviews	Полнотекстовый архив журналов издательства AnnualReviews на английском языке по следующим направлениям научной и практической деятельности: химия, биология, генетика, экология, психология, компьютерные науки, физика, экономика, право, политика, социология.	Доступ предоставляется с компьютеров локальной сети
9	http://www.sagepub.com	Архив журналов издательства SAGE Publicacions	Архив полнотекстовых журналов на английском языке издательства SAGE Publicacions по социально-гуманитарным и медицинским дисциплинам. Глубина архива: с 1 января 1800 года по 31 декабря 1998 года.	Доступ предоставляется с компьютеров локальной сети
10	http://iopscience.i	Архив	Архив полнотекстовых	Доступ

	op.org/journals?type=archive	журналов издательства Америк Физики IOP Publishing - IOPHistoricArchive.	журналов на английском языке издательства Американского Института Физики- Publishing - IOPHistoricArchive по разным направлениям научных исследований в области физики. Глубина архива: с 1899 года по настоящее время	предоставляется с компьютеров локальной сети
11		Правовая система «Консультант Плюс»	Включает международное законодательство и законодательство Российской Федерации: от основополагающих документов до ведомственных и узкоотраслевых актов, а также региональные законы.	Доступ предоставляется с компьютеров локальной сети корпуса
12		Правовая система «Гарант»	В базе системы более пяти миллионов документов. Гарант содержит федеральное законодательство и комментарии к нему, международные договоры, книги по вопросам бухучета и налогообложения, а также проекты федеральных законов и многое другое.	Доступ предоставляется в электронном читальном зале
13		Правовая система «Кодекс»	Информационная система (ИС) Кодекс содержит: полные тексты законодательных и нормативных актов Российской Федерации, законодательство Псковской области, международных соглашений, юридические комментарии, образцы договоров и деловых документов, форм отчетности.	Доступ предоставляется в электронном читальном зале
14		Электронная система «Техэксперт»	Техэксперт – электронная система нормативно-технической информации, представлена правовыми и нормативно-техническими	Доступ предоставляется в электронном читальном зале

			документами, технологической и проектной документацией	
15	http://lib.pskgu.ru/index.php?partiton=5&document=38 http://www.psksu.ru/project/index/3787 http://www.psksu.ru/project/index/3786	Ресурсы сети Интернет свободного доступа	Ресурсы сети Интернет свободного доступа в помощь учебной и научной работе, систематизированные по отраслям знаний	Свободный доступ через сеть Интернет

г) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. Универсальные технические библиотеки – <http://lib.pstu.ru/docs/technica.pdf>;
2. Информационные ресурсы НБ ПНИПУ – <http://lib.pstu.ru>;
3. <http://aur.ru> Административно-Управленческий Портал - Публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу;
4. <http://consulting.ru> Консалтинговый сайт. Материалы анализа и исследований компаний, рекомендации по структурам, формированию культуры и т.д.;
5. <http://cfin.ru> Корпоративный менеджмент. Материалы и публикации по всем отраслям менеджмента, в том числе теоретико-методологического характера;
6. <http://profy.ru> Публикации, статьи и методические материалы по теории организации и менеджменту;
7. <http://ptpu.ru> Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления». Публикации, статьи и методические материалы по менеджменту;
8. <http://devbusiness.ru> Сайт «Развитие Бизнеса». Материалы по организационному дизайну и анализу организаций №; <http://akdi.ru>;
9. <http://emd.ru> Сайт компании «Евроменеджмент». Обзоры зарубежного и российского опыта управления современными организациями;
10. <http://econline.h1.ru> – экономикс он-лайн. Сборник разнообразных ресурсов по экономике, менеджменту, теории организаций, в том числе электронные версии классических трудов;
11. <http://superidea.ru> Идеи (и суперидеи) в сфере бизнеса;
12. <http://mc-ma.narod.ru/portal.htm> Портал «Русский менеджмент», на котором много конкретных примеров и иллюстраций из жизни современных российских организаций.

13. Материально-техническое обеспечение научно-исследовательской работы

Для проведения научно-исследовательской работы необходимо следующее материально-техническое оснащение:

- плакаты, макеты узлов и агрегатов автомашин;
- лабораторные установки режимов работы автомобилей;
- компьютерный класс с персональными компьютерами с выходом в Интернет;
- лабораторная база кафедры «Механики и автотранспортного сервиса».

Лаборатории, специально оборудованные кабинеты, измерительные и вычислительные комплексы, транспортные средства, бытовые помещения, соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

14. Особенности организации научно-исследовательской работы инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

ОПОП предусматривает возможность обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Задание на научно-исследовательскую работу для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья разрабатывается индивидуально, согласовывается с обучающимся, руководителем ОПОП и представителем возможного работодателя.

При выборе базы проведения научно-исследовательской работы учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы относительно возможных условий и видов труда обучающегося. На основании личного заявления обучающегося научно-исследовательская работа (отдельные этапы) может проводиться в установленном порядке.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор места проведения научно-исследовательской работы согласуется с требованием их доступности для данного обучающегося и предусмотрена возможность приема-передачи обмена информацией в доступных для него формах.

Допускается предоставление договоров с базами практики в электронной форме, с последующим предоставлением оригиналов договоров при промежуточной аттестации по научно-исследовательской работе.

На предприятии (в организации) - базе практики, должны быть предусмотрены условия для проведения научно-исследовательской работы инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья с учетом профессионального вида деятельности и характера трудовых функций обучающихся.

Задание по научно-исследовательской работе разрабатывается в индивидуальном порядке, при участии представителя базы практики и обучающегося с учетом особенностей базы практики и здоровья обучающегося.

Объем и содержание задания на научно-исследовательскую работу, отчета по научно-исследовательской работе определяются в индивидуальном порядке.

Промежуточная аттестация по научно-исследовательской работе инвалида и лица с ограниченными возможностями здоровья проводится в установленной форме, на основании письменного отчета и отзыва руководителя научно-исследовательской работы, в доступных для обучающегося формах.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль «Сервис транспортных средств».

Приложение

Предприятия, с которыми заключены договоры на проведение практик студентов, обучающихся по направлению

43.03.01 Сервис,

профиль «Сервис транспортных средств»

№ п/п	Предприятие/ организация	Реквизиты и сроки действия договоров
1.	ГП ПО «Псковпассажиравтотранс», Г. Псков	Договор о сотрудничестве № 2 от 01.11.2013 г. срок – до 01.11.2018 г.
2.	ООО «Авто-Премиум», г. Псков	Договор о сотрудничестве № 25 от 01.11.2013 г. срок – до 01.11.2018 г.
3.	ООО «Грузоподъемные машины», г. Псков	Договор о сотрудничестве № 2011\13 от 20.11.2013 г. срок – до 20.11.2018 г.
4.	ЗАО «Авто-Русь», Г. Псков	Договор о сотрудничестве №11213 от 11.12.2013 г. срок – до 11.12.1018 г.

Разработчики:

Кафедра

«Механика и автотранспортный сервис»

ПсковГУ

Зав. кафедрой,

доцент

С.И. Тихонов

(место работы)

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)

Кафедра

«Механика и автотранспортный сервис»

ПсковГУ

Ст. преподаватель

А.С. Былеев

(место работы)

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)

Эксперты*:

ООО

«АВТО-АС»



М.П.

Руководитель сервисной службы

(занимаемая должность)

Р.Ю. Маринов

(инициалы, фамилия)

Кафедра

«Менеджмента организации и

управления инновациями»

ПсковГУ

доцент

А.В. Стрикунов

(место работы)

(занимаемая должность)

(инициалы, фамилия)

* Экспертами могут являться специалисты со смежных кафедр, и также предприятий и учреждений