

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 25.06.2024 16:55:50
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed4a0c00000000000000000000000000000000

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт Экономики и менеджмента
Кафедра Коммерции и сервиса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Сервисная практика

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Управление поведением потребителей в сфере услуг
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма(-ы) обучения	Очно-заочная

Рабочая программа практики основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 7 от 06.03.2024г.

Разработчик(и) рабочей программы практики:

Разработчик(и) рабочей программы практики:

проф.	Б.А. Тхориков
доцент	Н.С. Ивашенко
доцент	С.А. Першукова

Заведующий кафедрой Б.А. Тхориков

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Вид практики

Учебная практика.

1.2. Тип практики

Сервисная практика.

1.3. Способы проведения практики

Стационарная/выездная

1.4. Сроки, форма проведения и продолжительность практики

семестр	форма проведения практики	продолжительность практики
пятый	непрерывно (выделяется один период)	4 недели

1.5. Место проведения практики

- в профильных организациях/предприятиях, деятельность которых соответствует профилю образовательной программы в соответствии с договорами о практической подготовке

При необходимости рабочая программа практики может быть адаптирована для условий проведения практики в дистанционном формате.

1.6. Форма промежуточной аттестации

зачет с оценкой.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов место прохождения практики учитывает особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности, состояние здоровья и требования по доступности. При необходимости для прохождения практики создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом выполняемых обучающимся-инвалидом или обучающимся с ОВЗ трудовых функций, вида профессиональной деятельности и характера труда.

1.7. Место практики в структуре ОПОП

Учебная практика. Сервисная практика относится к обязательной части.

Во время прохождения практики используются результаты обучения, полученные в ходе изучения предшествующих дисциплин:

- Основы научных исследований;
- Маркетинг;
- Маркетинговые исследования;
- Маркетинговые коммуникации.

Данная практика закрепляет и развивает практико-ориентированные результаты обучения дисциплин, освоенных студентом на предшествующем ей периоде, в соответствии с определенными ниже компетенциями. В дальнейшем, полученный на практике опыт

профессиональной деятельности, применяется при прохождении *последующих практик* и (или) выполнении выпускной квалификационной работы.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Цели учебной практики:

- закрепление теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин учебного плана;
- приобретение практических навыков для будущей профессиональной деятельности;
- овладеть навыками прямого контакта с клиентом и проведения маркетинговых исследований в области изучения поведения потребителей.

2.1. Задачи учебной практики:

- Охарактеризовать специфику деятельности организации в сфере оказания услуг.
- Изучить должностные инструкции работников в контактной зоне (продавцов, менеджеров по работе с клиентами и т.д.).
- Собрать первичную и вторичную информацию, характеризующую потребителя и построить его профиль, карту эмпатии, провести сегментацию потребителей с использованием семантического метода измерения отношений, методов критериального, перекрестного макро- и микросегментирования потребителя и продукта, VALS, VALS-2 и др.).
- Изучить процесс взаимодействия с потребителями в контактной зоне.
- Приобрести навыки установления коммуникативных взаимоотношений с потребителями, контрагентами, организациями путем непосредственной работы в контактной зоне.
- Провести маркетинговое исследование в области изучения поведения потребителей.

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ, ИНДИКАТОРЫ ДОСТИЖЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРАКТИКЕ

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИД-ОПК-4.1 Использование основных видов маркетинговых исследований	– проводит сегментацию потребителей с использованием семантического метода измерения отношений, методов критериального, перекрестного макро- и микросегментирования потребителя и продукта, VALS, VALS-2 и др. – проводит маркетинговое исследование в области изучения поведения потребителей,
	ИД-ОПК-4.3 Использование современных методов продвижения и продажи сервисного продукта	– знает регламенты работников контактной зоны и описывает процесс взаимодействия работников с потребителями в процессе продажи сервисного продукта
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИД-ОПК-5.3 Использование расчетных, аналитических и иных методов для принятия экономически обоснованных решений	– знает структуру и метрики клиентского сервиса; проводит расчет показателей: индекс потребительской лояльности, индекс потребительских усилий; индекс удовлетворенности; показатель вовлеченности клиентов; анализирует показатели и делает обоснованные выводы

4. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ПРАКТИКИ ПО ВИДАМ ЗАНЯТИЙ

Общая трудоёмкость учебной практики составляет:

по очно-заочной форме обучения –	6	з.е.	192	час.
----------------------------------	---	------	-----	------

4.1. Структура практики для обучающихся по видам занятий: (очно-заочная форма обучения)

Структура и объем практики					
	всего, час	Аудиторная, внеаудиторная и иная контактная работа, час		практическая подготовка: самостоятельная работа обучающегося	формы текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		практическая подготовка: лекции, час	практическая подготовка: практические занятия, час		
5 семестр					
Выбор организации для проведения исследования. Характеристика организации, выбранной в качестве базы прохождения практик	2	-	-	2	Собеседование
Описание процесса взаимодействия работников с потребителями в контактной зоне;	50	-	-	50	
Описание регламентов и должностных инструкций работников контактной зоны;	30	-	-	30	
Проведение сегментации потребителей с использованием семантического метода измерения отношений, методов критериального, перекрестного макро- и микросегментирования потребителя и продукта, VALS, VALS-2 и др.	50	-	-	50	
Проведение маркетингового исследования в области изучения поведения потребителей	58	-	-	58	
Защита отчета по практике	2	-	-	2	Зачет с оценкой
Всего	192	-	-	192	

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ПРАКТИКИ

Наименование этапов практики	Трудоемкость, час	Содержание практической работы, включая аудиторную, внеаудиторную и иную контактную работу, а также самостоятельную работу обучающегося	Формы текущего контроля успеваемости
5 семестр			
Организационный/ ознакомительный	2	<ul style="list-style-type: none"> – организационное собрание для разъяснения целей, задач, содержания и порядка прохождения практики; – определение исходных данных, цели и методов выполнения задания; – составление плана-графика практики; – согласование индивидуального задания по прохождению практики; – разработка и утверждение индивидуальной программы практики и графика выполнения исследования. 	<p>собеседование по этапам прохождения практики с определением качества фактически выполненных частей индивидуального задания на практику:</p> <ul style="list-style-type: none"> – проверка выполненного раздела программы практики, – проверка дневника практики
Основной	188	<p>Практическая работа:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ознакомиться с предприятием. Привести характеристику организации, профиль деятельности организации и др. 2. Ознакомиться с регламентами и должностными инструкциями работников в контактной зоне 3. Провести исследование процесса взаимодействия работников с потребителями в контактной зоне 4. Провести сегментацию потребителей 5. Описать взаимодействие с клиентом в контактной зоне 6. Провести маркетинговое исследование в области изучения поведения потребителей 7. Ведение дневника практики. 	
Заключительный	2	<ul style="list-style-type: none"> – обобщение результатов индивидуальной работы на практике; – проверка полноты и правильности выполнения общего задания, составление отчетов по практике на основе аналитических материалов и практических результатов по итогам практики; – оформление дневника практики. – написание отчета по практике на основе аналитических материалов по результатам исследования; – публичная защита отчета по практике на групповом практическом занятии. 	<p>Защита отчета по практике. Представление обучающимся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – практического и документального материала в соответствии с индивидуальным заданием по практику, дневника практики, отчета по практике.

6. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Индивидуальное задание обучающегося на практику составляется руководителем практики и включает в себя типовые задания и частные задания для каждого обучающегося, отражающие специфику организации практики на базе структурных подразделений университета.

6.1. Типовые задания на практику

В процессе учебной практики обучающиеся непосредственно участвуют в решении кейсов реальных организаций сферы сервиса.

Каждый обучающийся за период практики должен выполнить следующие задания:

1. Ознакомиться с предприятием. Рассмотреть характеристику организации, профиль деятельности организации, структуру управления организацией и др.
2. Ознакомиться с регламентами и должностными инструкциями работников в контактной зоне.
3. Провести исследование процесса взаимодействия работников с потребителями в контактной зоне.
4. Провести сегментацию потребителей с использованием семантического метода измерения отношений, методов критериального, перекрестного макро- и микросегментирования потребителя и продукта, VALS, VALS-2 и др.
5. Описать взаимодействие с клиентом в контактной зоне.
6. Провести маркетинговое исследование в области изучения поведения потребителей.
7. Подготовиться к зачету, оформить отчет о практике, заполнить дневник практики.

Обучающийся вправе участвовать в формировании списка своих задач, учитывая особенности осуществляемой им при этом научной деятельности или для повышения эффективности подготовки учебной практики.

7. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ, КРИТЕРИИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

7.1. Соотнесение планируемых результатов практики с уровнями сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенций	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровней сформированности общепрофессиональной (-ых) компетенции(-й)
			ОПК-4: ИД-ОПК-4.1; ИД-ОПК-4.3 ОПК 5: ИД-ОПК-5.3
высокий	-	зачтено (отлично)	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеет информацией об организации; - свободно описывает процесс взаимодействия работников с потребителями в контактной зоне; - знает регламенты и должностные инструкции работников контактной зоны; - провел сегментацию потребителей несколькими методами; - провел маркетинговое исследование в области изучения поведения потребителей; - свободно отвечает на вопросы и ориентируется в информации, представленной в Отчете о практике; - своевременно представил Отчет о практике и дневник, которые соответствуют требованиям к оформлению такого рода документации.
повышенный	-	Зачтено (хорошо)	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеет информацией об организации; - свободно описывает процесс взаимодействия работников с потребителями в контактной зоне; - знает регламенты и должностные инструкции работников контактной зоны; - провел сегментацию потребителей несколькими методами, но не точно отвечает на вопросы; - провел маркетинговое исследование в области изучения поведения потребителей, но не точно отвечает на вопросы; - ориентируется в информации, представленной в Отчете о практике; - своевременно представил Отчет о практике и дневник, которые соответствуют требованиям к оформлению такого рода документации.

базовый	-	Зачтено (удовлетворительно)	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеет информацией об организации; - описывает процесс взаимодействия работников с потребителями в контактной зоне, допускает неточности в ответе на вопросы; - знает регламенты и должностные инструкции работников контактной зоны, допускает неточности в ответе на вопросы; - провел сегментацию потребителей несколькими методами, допускает неточности в ответе на вопросы; - провел маркетинговое исследование в области изучения поведения потребителей, допускает неточности в ответе на вопросы; - ориентируется в информации, представленной в Отчете о практике; - своевременно представил Отчет о практике и дневник. Отчет и дневник оформлены с ошибками
низкий	-	не зачтено (не удовлетворительно)	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеет информацией об организации; - описывает процесс взаимодействия работников с потребителями в контактной зоне, затрудняется с ответами на вопросы; - знает регламенты и должностные инструкции работников контактной зоны, затрудняется с ответами на вопросы; - провел сегментацию потребителей несколькими методами, затрудняется с ответами на вопросы; - провел маркетинговое исследование в области изучения поведения потребителей, затрудняется с ответами на вопросы; - не ориентируется в информации, представленной в Отчете о практике; - своевременно представил Отчет о практике и дневник, Отчет и дневник практики не соответствуют требованиям к оформлению такого рода документации.

8. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Проверка достижения результатов обучения по практике осуществляется в рамках текущей и промежуточной аттестации.

8.1. Текущий контроль успеваемости по практике

– При проведении текущего контроля по практике проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы с применением собеседования.

8.2. Критерии оценивания текущего контроля выполнения заданий практики

Виды работ	100-балльная шкала	пятибалльная система
Выполнение заданий плана работы, отраженных в дневнике практики	-	-
Ознакомление с предприятием. Изучение характеристики организации, профиля деятельности организации	-	зачтено/не зачтено
Ознакомление с регламентами и должностными инструкциями работников в контактной зоне.	-	зачтено/не зачтено
Исследование процесса взаимодействия работников с потребителями в контактной зоне.		зачтено/не зачтено
Сегментация потребителей.		зачтено/не зачтено
Описание взаимодействия с клиентом в контактной зоне.	-	зачтено/не зачтено
Маркетинговое исследование в области изучения поведения потребителей.	-	зачтено/не зачтено
Подготовка отчетной документации по практике: – дневник практики,	-	зачтено/не зачтено
– заключение руководителя практики от профильной организации/предприятия	-	-
– отчет о прохождении практики	-	-
Итого	-	2 - 5

8.3. Промежуточная аттестация успеваемости по практике

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой.

Оценка определяется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости, и оценки на зачете (защита отчета по практике).

Формами отчетности по итогам практики являются:

- дневник практики, (заполняется обучающимся и содержит записи о проделанной работе);
- заключение руководителя практики от организации;
- письменный отчет о практике.

8.4. Критерии оценки промежуточной аттестации практики

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пяти-балльная система
Зачет с оценкой: собеседование	<p>Содержание разделов отчета по учебной практике точно соответствует требуемой структуре отчета, имеет четкое построение, логическую последовательность изложения материала, доказательность выводов и обоснованность рекомендаций.</p> <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – в выступлении демонстрирует отличные результаты, аргументировано и в логической последовательности излагает материал, использует точные краткие формулировки; – квалифицированно использует теоретические положения при анализе деятельности предприятия, показывает знание производственного процесса, проблем в функционировании предприятия. <p>Ответ не содержит фактических ошибок и характеризуется глубиной, полнотой, уверенностью суждений, иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики.</p> <p>Дневник практики отражает ясную последовательность выполненных работ, содержит выводы по работе.</p>	-	5
	<p>Отчет о прохождении учебной практики, а также дневник практики оформлен в соответствии с требованиями программы практики, содержание разделов отчета о практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако имеет отдельные отклонения и неточности в построении, логической последовательности изложения материала, выводов и рекомендаций.</p> <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – в выступлении демонстрирует твердые знания программного материала, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответах, правильно применяет теоретические положения при анализе практических ситуаций; – хорошо знает процесс и функционирование предприятия в целом. <p>Ответ содержит несколько фактических ошибок, иллюстрируется примерами.</p> <p>Дневник практики заполнен практически полностью.</p>	-	4
	<p>Отчет о прохождении учебной практики, а также дневник практики оформлен, с нарушениями к</p>	-	3

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пяти-балльная система
Наименование оценочного средства	<p>требованиям, содержание разделов отчета о практике, в основном, соответствует требуемой структуре отчета, однако нарушена логическая последовательность изложения материала, выводы и рекомендации некорректны.</p> <p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – в выступлении демонстрирует удовлетворительные знания программного материала, допускает существенные неточности в ответах, затрудняется при анализе практических ситуаций; – удовлетворительно знает процесс и функционирование предприятия в целом. <p>Ответ содержит несколько грубых и фактических ошибок.</p> <p>Дневник практики заполнен не полностью, нет выводов.</p>		
	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – не выполнил или выполнил не полностью программу практики; – не показал достаточный уровень знаний и умений применения методов и приемов исследовательской и аналитической работы; – оформление отчета по практике не соответствует требованиям; – в выступлении не ответил на заданные вопросы или допустил грубые ошибки. Дневник практики заполнен не полностью, нет выводов. 	-	2

9. СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка по практике выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

9.1. Система оценивания

Форма контроля	100-балльная система	пятибалльная система
Текущий контроль по результатам собеседования	-	зачтено/не зачтено
Промежуточная аттестация Зачет с оценкой (защита отчета по практике)	-	зачтено (отлично) зачтено (хорошо) зачтено (удовлетворительно) не зачтено (неудовлетворительно)

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Практика для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) организуется и проводится на основе индивидуального личностно-ориентированного подхода.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ могут проходить практику как совместно с другими обучающимися (в учебной группе), так и индивидуально (по личному заявлению).

Обучающиеся данной категории могут проходить практику в профильных организациях (на предприятиях, в учреждениях), определенных для учебной группы, в которой они обучаются, если это не создает им трудностей в прохождении практики и освоении программы практики.

При наличии необходимых условий для освоения программы практики и выполнения индивидуального задания (или возможности создания таких условий) практика обучающихся данной категории может проводиться в структурных подразделениях университета.

При определении места практики для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ особое внимание уделяется безопасности труда и оснащению (оборудованию) рабочего места.

Рабочие места, предоставляемые предприятием (организацией, учреждением), должны (по возможности) обеспечивать беспрепятственное нахождение указанным лицом на своем рабочем месте для выполнения трудовых функций.

При необходимости рабочая программа практики может быть адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Индивидуальные задания формируются руководителем практики от университета с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья каждого конкретного обучающегося данной категории и должны соответствовать требованиям выполнимости и посильности.

Объем, темп, формы работы устанавливаются индивидуально для каждого обучающегося данной категории. В зависимости от нозологии максимально снижаются противопоказанные (зрительные, звуковые, мышечные и др.) нагрузки.

Применяются методы, учитывающие динамику и уровень работоспособности обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ.

Осуществляется комплексное сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ во время прохождения практики, которое включает в себя учебно-методическую и психолого-педагогическую помощь и контроль со стороны руководителей практики от университета и от предприятия (организации, учреждения), корректирование (при необходимости) индивидуального задания и программы практики.

Учебно-методические материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов.

При необходимости, обучающемуся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа и (или) защиты отчета.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Материально-техническое обеспечение практики соответствует требованиям ФГОС и включает в себя: специально оборудованные кабинеты, измерительные и вычислительные комплексы, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

№ п/п	Наименование учебных аудиторий (лабораторий) и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность учебных аудиторий и помещений для самостоятельной работы
	119071, г. Москва, ул. Малая Калужская, д.1, стр.3	
1	Аудитория №1154 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ.	Шкафы и стеллажи для книг и выставок, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 3 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.
2	Аудитория №1155 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ.	Каталоги, комплект учебной мебели, трибуна, 2 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.
3	Аудитория №1156 - читальный зал библиотеки: помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ.	Стеллажи для книг, комплект учебной мебели, 1 рабочее место сотрудника и 8 рабочих места для студентов, оснащенные персональными компьютерами с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации.

12. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса	Количество экземпляров в библиотеке Университета
1	2	3	4	5	6	7	8
12.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1	Романов А.А., Синяева И. М., Поляков В.А.	Маркетинговые коммуникации	Учебник	М.: Вузовский учебник	2022	https://znanium.ru/catalog/document?id=400303	-
2	Григорян Е.С.	Маркетинговые коммуникации	Учебник	М.: НИЦ ИНФРА-М	2023	https://znanium.ru/catalog/document?id=422206	-
3	Сафронова, Н. Б.	Маркетинговые исследования	Учебное пособие	5-е изд., стер. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»,	2023	https://znanium.com/catalog/product/2083017	-
4	Фарахутдинов, Ш. Ф.	Современные тенденции и инновационные методы в маркетинговых исследованиях	Учебное пособие	Москва: ИНФРА-М	2023	https://znanium.com/catalog/product/2041699	-
5	Беляевский, И. К.	Маркетинговое исследование: информация, анализ, прогноз	Учебное пособие	2-е изд., перераб. и доп. - Москва: КУРС: ИНФРА-М,	2020	https://znanium.com/catalog/product/1054208	-
12.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1	Ж. А. Романович, С. Л. Калачев	Сервисная деятельность	Учебник	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»	2019	https://znanium.ru/catalog/document?id=358379	-
2	М. В. Виноградова, З. И. Панина	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса.	Учебное пособие	М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»	2017	https://znanium.ru/catalog/document?id=430184	-

3	А.Д. Шеремет	Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия.	Учебник	М.: НИЦ Инфра-М	2021	https://znanium.ru/catalog/document?id=369483	-
4	О.В. Папкина	Деловые коммуникации	Учебник	М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М	2014	http://znanium.com/catalog/product/566178	-
5	Пономарева А.М.	Коммуникационный маркетинг: креативные средства и инструменты	Учебное пособие	М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М	2016	http://znanium.com/catalog/product/543676	-
6	Гришина В.Т.	Маркетинговые исследования: Практикум	Практикум	М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М,	2014	http://znanium.com/catalog/product/436043	-
12.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины (модуля) авторов РГУ им. А. Н. Косыгина)							
1	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организацию самостоятельной работы обучающихся	Методические рекомендации	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 12 от 08.06.21	2021	В ЭИОС	-

13. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

13.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru
5.	ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com/ .
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	Web of Science http://webofknowledge.com/
2.	Scopus http://www.Scopus.com/
3.	Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/
4.	«SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librarians Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/ Платформа Nature: https://www.nature.com/ База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/ База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/ База данных zbMath: https://zbmath.org/ База данных Nano: http://nano.nature.com/
5.	Консультант плюс. Некоммерческие интернет-версии системы КонсультантПлюс https://www.consultant.ru/online/
6.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU https://www.elibrary.ru/
7.	Национальная Электронная библиотека («НЭБ»). https://rusneb.ru/

13.2. Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	Bisagi (Process) Modeller BPMN	Свободный доступ
3.	Camunda Modeller BPMN	Свободный доступ
4.	ARIS Express	Свободный доступ

ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

В рабочую программу практики внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПП	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры