

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»  
Институт экономики, управления и сервиса  
Кафедра индустрии сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института



Е. Ю. Меркулова  
«05» июля 2021 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

**Б2.О.3 Организационно-управленческая практика**

Направление подготовки/специальность: 43.03.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Сервис и управление недвижимым имуществом и коммунальной инфраструктурой

Уровень высшего образования: бакалавриат

Формы обучения: очная, заочная

год набора: 2021

Тамбов, 2022

**Авторы программы:**

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна  
Доктор экономических наук, профессор Кузнецов Игорь Анатольевич  
Кандидат экономических наук, доцент Шевяков Александр Юрьевич

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 514).  
Рабочая программа принята на заседании Кафедры индустрии сервисы и туризма «28» июня 2021 г.  
Протокол № 10

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика и цель практики.....	4
2. Место практики в структуре образовательной программы и планируемые результаты.....	4
3. Структура и содержание практики.....	6
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	7
5. Учебно-методические рекомендации по практике.....	12
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики.....	12
7. Материально-техническое, программное обеспечение практики, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	13

## 1. Общая характеристика и цель практики

Цель практики – приобретение практических навыков и практического опыта, а также формирование следующих компетенций:

ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности

ПК-4 Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг

ПК-5 Способен выбирать организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений

ПК-6 Способен организовать контактную зону для обслуживания потребителей

Тип практики	Семестр	Способ проведения	Контактная работа	Форма промежуточной аттестация
Организационно-управленческая практика	8	Стационарная	2	Экзамен

Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в ходе прохождения практики:

- организационно-управленческий
- сервисный

Программа практики ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сферах: 16 Строительство и жилищно-коммунальное хозяйство (в сфере управления государственным, муниципальным и частным жилищным фондами, технической эксплуатации, обслуживания, санитарного содержания и благоустройства объектов общего имущества многоквартирного дома, управление многоквартирным домом, формирования эффективной системы сбора, транспортировки, переработки и утилизации отходов производства и потребления), 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности (в сфере организации и управления процессами постпродажного обслуживания промышленной продукции различного назначения и сервисной поддержки ее потребителей)

Практика проводится в форме практической подготовки обучающихся.

## 2. Место практики в структуре образовательной программы и планируемые результаты

2.1. Организационно-управленческая практика относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 43.03.01 - Сервис (бакалавриат).

Организационно-управленческая практика предусмотрена на 4 курсе, 8 семестр.

Организационно-управленческая практика базируется на знаниях, полученных обучающимися по дисциплинам обязательной части и части, формируемой участниками образовательных отношений. Компетенции, сформированные у студентов в процессе прохождения организационно-управленческой практики, будут необходимы при изучении профильных дисциплин, а также при прохождении преддипломной практики.

Организационно-управленческая практика логически связана с такими дисциплинами, как:

ОПК-4 - Исследование рынка сервиса и туризма

ОПК-5 - Организация и планирование предприятий сервиса, Основы ценообразования и тарифного регулирования в сфере ЖКХ, Оценка конкурентоспособности предприятий ЖКХ

ОПК-7 - Безопасность и лицензирование услуг

ОПК-8 - Техника и технологии сервиса в жилищно-коммунальной сфере

ПК-4 - Управление объектами сервиса

ПК-5 - Управление жилищным фондом и организация ремонта, Управление персоналом в ЖКХ

ПК-6 - Организация обслуживания на предприятиях сервиса, Управление объектами сервиса, Формирование клиентурных отношений в сервисе

2.2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

<b>Код по ФГОС ВО</b>	<b>Компетенция</b>	<b>Индикаторы (показатели достижения результата)</b>
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Анализирует информацию об основных экономических показателей предпринимательской деятельности организации сервиса; применяет основные экономико-математические модели и методы прогнозирования деятельности организации сервиса
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ
ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	Применяет законодательные акты и правовые нормы при осуществлении сервиса жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры
ПК-4	Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг	Осуществляет мониторинг рынка услуг потребителя и применяет прикладные методы исследовательской деятельности жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры

ПК-5	Способен выбирать организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений	Участвует в составлении актов осмотра жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры
ПК-6	Способен организовать контактную зону для обслуживания потребителей	Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

### 3. Структура и содержание практики

3.1.Объем практики составляет 21 з.е. (756 часов), (14 недель).

3.2.Содержание практики

#### очная форма

Этап	Содержание этапа практики	Количество часов	Формы текущего контроля
<b>8 семестр</b>			
1.	Подготовительный этап. Инструктаж по технике безопасности и правилам внутреннего трудового распорядка. Составление рабочего плана (графика)	6	Собеседование
2.	Практический этап, посещения предприятия, включающие в себя сбор и обработку информации: изучение сведений об основных направлениях деятельности организации, ее структуре; сведений о ситуации на рынке, тенденциях рынка, лидерах рынка, их управленческой политике, информацию о других активных субъектах рынка; информации о управленческих проектах организации, план мероприятий, медиаплан, бюджет.	336	отчет
3.	Выполнение заданий руководителей практики, направленных на формирование компетенций	336	отчет
4.	Составление и оформление отчета по практике	40	отчет
5.	Научно-практическая конференция по результатам практики	2	отчет (доклад)
	Всего	720	

#### заочная форма

Этап	Содержание этапа практики	Количество часов	Формы текущего контроля
<b>8 семестр</b>			
1.	Подготовительный этап. Инструктаж по технике безопасности и правилам внутреннего трудового распорядка. Составление рабочего плана (графика)	6	Собеседование
2.	Практический этап, посещения предприятия, включающие в себя сбор и обработку информации: изучение сведений об основных направлениях деятельности организации, ее структуре; сведений о ситуации на рынке, тенденциях рынка, лидерах рынка, их управленческой политике, информацию о других активных субъектах рынка; информации о управленческих проектах организации, план мероприятий, медиаплан, бюджет.	336	отчет

3.	Выполнение заданий руководителей практики, направленных на формирование компетенций	363	отчет
4.	Составление и оформление отчета по практике	40	отчет
5.	Научно-практическая конференция по результатам практики	2	отчет (доклад)
	Всего	747	

### 3.3. Индивидуальные задания по практике:

- описательная характеристика организации-базы практики, ее организационная структура, организация труда, опыт работы на предприятии;
- рассмотреть состояние развития рынка услуг ЖКХ на федеральном/региональном/муниципальном уровнях относительно принимающей организации;
- изучение спектра жилищно-коммунальных услуг, предоставляемых в организации-базе практики (состав, структура, цены, качество и т.д.)
- изучение и анализ управленческой, учетной и бухгалтерской документации, применяемой в организации-базе практики;
- представить разработанный инструментарий анализа состояния развития услуг ЖКХ на федеральном, региональном и муниципальном уровнях относительно принимающей организации и системы мониторинга услуг с целью повышения ее эффективности.

## 4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

### 4.1 Оценка знаний обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы.

Распределение баллов при прохождении практики:

- Выполнение индивидуального задания по практике – 70 баллов,
- Оформление документации по практике – 10 баллов,
- Защита отчета по практике: 20 баллов

#### Распределение баллов по заданиям:

№	Вид учебной работы	Мак. кол-во баллов	Методика начисления баллов
1.	Выполнение индивидуального задания по практике	70	<p>53 - 70 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено в полном объеме в соответствии с программой практики своевременно и качественно;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку, ответив на вопросы руководителя практики;</li> <li>- умело применил полученные знания во время прохождения практики и при собеседовании с руководителем;</li> <li>- ответственно и с интересом относился к своей работе.</li> </ul> <p>36 - 52 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено в полном объеме в соответствии с программой практики, с незначительными отклонениями от качественных параметров;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики при собеседовании с руководителем;</li> <li>- проявил себя как ответственный исполнитель, заинтересованный в будущей профессиональной деятельности;</li> <li>- при собеседовании показал достаточный уровень освоения компетенций.</li> </ul>

			<p>0 – 35 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено не в полном объеме, часть заданий программы практики вызвала затруднения;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в планировании и решении задач, на собеседовании с руководителем;</li> <li>- не способен самостоятельно продемонстрировать практические умения, в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности.</li> </ul>
2.	Оформление документации по практике: оценивание содержания и оформления отчета по практике	10	<p>8 - 10 баллов - отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями;</li> <li>- результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности;</li> <li>- материал изложен грамотно, доказательно;</li> <li>- свободно используются понятия, термины, формулировки;</li> <li>- выполненные задания соотносятся с формированием компетенций.</li> </ul> <p>5 – 7 баллов - отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями, но допущены технические и/или орфографические ошибки;</li> <li>- грамотно используется профессиональная терминология - четко и полно излагается материал, но не всегда последовательно;</li> <li>- описывается анализ выполненных заданий, но не всегда четко соотносится выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции.</li> </ul> <p>0 - 4 баллов - отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- низкий уровень владения профессиональным стилем речи в изложении материала;</li> <li>- низкий уровень оформления документации по практике;</li> <li>- низкий уровень владения методической терминологией;</li> <li>- носит описательный характер, без элементов анализа;</li> <li>- низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций.</li> </ul>
3.	Защита отчета по практике: подготовка и защита презентации	20	<p>16 - 20 баллов - защита и содержание презентации в полной мере соответствуют программе практики, индивидуальному заданию (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания, нормативно-правовой базы, литературы), задачам, наблюдается последовательность и логичность презентуемого материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент на защите демонстрирует ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы практики;</li> <li>- содержание выступления отличает: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач практики, доказательность практических действий, умение аргументировать свои заключения, делать выводы;</li> <li>- на защите показал высокий уровень освоения компетенций.</li> </ul> <p>11 -15 баллов - защита и содержание презентации в достаточной степени соответствуют программе практики, индивидуальному заданию, задачам, наблюдается последовательность презентуемого материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент на защите демонстрирует эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, знания по всем разделам программы практики, соблюдение регламента;</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- содержание выступления отличает: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, доказательность практических действий, умение аргументировать свои заключения, делать выводы;</li> <li>- на защите показал достаточный уровень освоения компетенций.</li> </ul>
		<p>0 – 10 баллов - защита и содержание презентации не в полной мере соответствуют программе практики, индивидуальному заданию, задачам;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент на защите демонстрирует не полный объем знаний по всем разделам программы практики, соблюдение регламента;</li> <li>- содержание выступления отличает: не полное раскрытие темы, отмечается частичное несоответствие презентации содержанию отчета по практике и индивидуальному заданию;</li> <li>- на защите показал недостаточный уровень освоения компетенций.</li> </ul>
	Итого за практику	100

Студенту выставляется итоговая оценка промежуточной аттестации в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале, характеризующая качество освоения студентом полученных знаний, приобретенных умений и владений по практике. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично / зачтено
70 - 84 баллов	Хорошо / зачтено
50 - 69 баллов	Удовлетворительно / зачтено
Менее 50	Неудовлетворительно / не зачтено

## 4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

### отчет

- включающие в себя сбор и обработку информации:
- изучение сведений об основных направлениях деятельности организации, ее структуре;
- сведений о ситуации на рынке, тенденциях рынка, лидерах рынка, их управленческой политике, информацию о других активных субъектах рынка;
- информации о управленческих проектах организации, план мероприятий, медиаплан, бюджет.
- результаты выполнения рабочего плана (графика) прохождения практики;
- описание конкретных видов работ (индивидуальных заданий), выполненных практикантом;
- описание задач, которые приходилось решать под руководством руководителя практики от организации;
- описание всех видов методов, использованных в работе;
- выводы, оценка положения рекламной службы в структуре организации, личное отношение и оценка полученных знаний и опыта работы на практике.

Отчет о практике должен включать в себя:

- краткую характеристику предприятия или учреждения, на котором проходила практика;
- сроки прохождения практики;
- необходимые сведения о базе практики;
- результаты выполнения рабочего плана (графика) прохождения практики;
- описание конкретных видов работ (индивидуальных заданий), выполненных практикантом;

- описание задач, которые приходилось решать под руководством руководителя практики от организации;
- описание видов методов, использованных в работе;
- выводы и оценка полученных знаний и опыта работы на практике.

Отчет по мере надобности иллюстрируется рисунками, картами, схемами, чертежами, фотографиями и другими наглядными материалами.

- оптимальный объём отчёта 20 страниц машинописного текста.

К отчету прилагается характеристика на обучающегося-практиканта.

### отчет (доклад)

Отчет (доклад) о практике должен включать в себя:

- краткую характеристику предприятия или учреждения, на котором проходила практика;
- порядок и сроки прохождения практики;
- необходимые сведения о базе практики;
- результаты выполнения рабочего плана (графика) прохождения практики;
- описание конкретных видов работ (индивидуальных заданий), выполненных практикантом;
- описание задач, которые приходилось решать под руководством руководителя практики от организации;
- описание всех видов методов и процедур, использованных в работе;

Отчет (доклад) по мере надобности иллюстрируется рисунками, картами, схемами, чертежами, фотографиями и другими наглядными материалами.

### Собеседование

1. Правила безопасности на рабочем месте.
2. Правила внутреннего распорядка на предприятии.
3. План работы (график).

#### 4.3 Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена

По итогам прохождения практики обучающийся должен своевременно представить на кафедру следующую отчетную документацию:

- отчет о прохождении практики и выполнении индивидуальных заданий;
- отзыв-характеристику о своей работе с места прохождения практики.

Наличие правильно оформленных отчетных документов по практике, отражающих освоенные компетенции в ходе выполнения индивидуальных заданий, является основанием для выставления соответствующей оценки.

#### 4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
	ОПК-4	
	ОПК-5	
	ОПК-6	
	ОПК-7	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Представленный отчет соответствует требованиям Положения о практике¶
	ОПК-8	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Представленный отчет соответствует требованиям Положения о практике¶

«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-4	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Представленный отчет соответствует требованиям Положения о практике¶
	ПК-5	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Представленный отчет соответствует требованиям Положения о практике¶
	ПК-6	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Представленный отчет соответствует требованиям Положения о практике¶.Демонстрирует высокий уровень знаний и практических навыков к организации контактной зоны для обслуживания потребителей. Ответ построен логично, материал излагается четко, ясно, хорошим языком, аргументировано, прослеживает междисциплинарные связи.
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ОПК-4	
	ОПК-5	
	ОПК-6	
	ОПК-7	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Имеются незначительные отступления от требований по оформлению¶
	ОПК-8	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Имеются незначительные отступления от требований по оформлению¶
	ПК-4	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Имеются незначительные отступления от требований по оформлению¶
	ПК-5	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Имеются незначительные отступления от требований по оформлению¶
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-6	Индивидуальное задание выполнено полностью.¶Замечания по прохождению практики отсутствуют.¶Имеются незначительные отступления от требований по оформлению¶
	ОПК-4	
	ОПК-5	
	ОПК-6	
	ОПК-7	Индивидуальное задание выполнено не полностью.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформлению.¶
	ОПК-8	Индивидуальное задание выполнено не полностью.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформлению.¶
	ПК-4	Индивидуальное задание выполнено не полностью.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформлению.¶
	ПК-5	Индивидуальное задание выполнено не полностью.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформлению.¶

	ПК-6	Индивидуальное задание выполнено не полностью.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформлению.¶Демонстрирует не достаточный уровень знаний и практических навыков к организации контактной зоны для обслуживания потребителей. В отдельных примерах может выделить междисциплинарные связи. Вопросы, задаваемые преподавателем, вызывают затруднения.
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ОПК-4	
	ОПК-5	
	ОПК-6	
	ОПК-7	Индивидуальное задание не выполнено.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформлению.¶
	ОПК-8	Индивидуальное задание не выполнено.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформлению.¶
	ПК-4	Индивидуальное задание не выполнено.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформлению.¶
	ПК-5	Индивидуальное задание не выполнено.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформлению.¶
	ПК-6	Индивидуальное задание не выполнено.¶Имеются замечания по прохождению практики.¶Имеются отступления от требований по оформлению.¶Демонстрирует слабый уровень знаний к организации контактной зоны для обслуживания потребителей. Не может привести примеры из реальной практики сервисных технологий. Не может выделить междисциплинарные связи. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал.

## 5. Учебно-методические рекомендации по практике

Обязанности обучающихся во время прохождения практики, требования к оценке выполнения ими рабочего плана (графика) практики и усвоению компетенций, формируемых во время практики закреплены в Положении о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования, реализуемые в ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина», а также в соответствующих методических материалах (Приложение 8 ОП ВО).

## 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

### 6.1 Основная литература:

1. Богомольный Е.И. Оперативное управление ЖКХ : учебное пособие. - Москва: Проспект, 2017. - 80 с.
2. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>
3. Аринцева О.П., Богомольный Е.И., Гонда А.Н., Шерешовец Е.В. Как управлять многоквартирным домом : учебно-методическое пособие. - Москва: Проспект, 2016. - 128 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392196944.html>

4. Ускова Т. В., Барабанов А. С. Жилищно-коммунальное хозяйство муниципалитета: состояние, проблемы, тарифное регулирование : препринт. - Вологда: ИСЭРТ РАН, 2013. - 88 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=499732>

## 6.2 Дополнительная литература:

1. Шерешовец Е.В., Аринцева О.П., Блех Е.М., Богомольный Е.И.; Конкуренция на рынке услуг ЖКХ : учебно-методическое пособие. - Москва: Проспект, 2016. - 80 с. - Текст : электронный // ЭБС «Консультант студента вуза и медвуза» [сайт]. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392201129.html>
2. Жилищно-коммунальное хозяйство: 10 важных тем. - Москва: Редакция "Российской газеты", 2019. - 159 с.
3. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность : учебник. - 6-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>
4. Охотина Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. - 116 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>

## 6.3 Иные источники:

1. Мир новой экономики - <http://economicus.ru>
2. Официальный сайт правительства РФ - [www.government.gov.ru](http://www.government.gov.ru)
3. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <https://www.gks.ru/>
4. Официальный сайт экономической экспертной группы при Правительстве РФ - [www.eeg.ru](http://www.eeg.ru)
5. Региональная экономика и управление: электронный научный журнал - <http://eee-region.ru>
6. 8. Архив научных журналов зарубежных издательств - <http://arch.neicon.ru>
7. Сервис plus - <http://www.service.plus/jour>
8. Сервис Tinkercad - <https://www.tinkercad.com>
9. Современные проблемы сервиса и туризма - <http://spst-journal.org>

## 7. Материально-техническое обеспечение практики, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения практики необходимо следующее материально-техническое обеспечение: рабочее место, содержащее: персональный компьютер, принтер; возможность выхода в сеть Интернет для поиска информации по профильным сайтам и порталам; помещения для самостоятельной работы; учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций и промежуточной аттестации.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Операционная система Microsoft Windows 10

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

7-Zip 9.20

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. ЭБС «Консультант студента»: коллекции: Медицина. Здравоохранение. Гумани-тарные науки (комплект Тамбовского ГУ) . – URL: <http://www.studentlibrary.ru>
2. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>
3. Электронная библиотека РФФИ. – URL: <https://www.rfbr.ru/rffi/ru/library>
4. Электронный справочник «Информιο» . – URL: <https://www.informio.ru>
5. Юрайт: электронно-библиотечная система. – URL: <https://urait.ru>

### **Электронная информационно-образовательная среда**

[https://auth.tsutmb.ru/authorize?response\\_type=code&client\\_id=moodle&state=xyz](https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz)

Взаимодействие преподавателя и студента во время прохождения последним организационно-управленческая практики осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.