

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 24.06.2025 16:53:16
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058244c251817407d

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ СЕРВИСА И ОТРАСЛЕВОГО УПРАВЛЕНИЯ**

УТВЕРЖДАЮ

_____2025

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

тип практики: **исследовательская работа**

направление подготовки: **43.03.01 Сервис**

направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия
и организация постпродажного обслуживания**

форма обучения: **очная**

Рабочая программа производственной практики для обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис», направленность (профиль) «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания».

Программу практики разработал:

Руденок О.В., доцент кафедры ЭОП, канд. экон. наук

1. Цели и задачи прохождения практики

Цель исследовательской работы: профессионально-компетентностная подготовка обучающихся к самостоятельной работе посредством организации и апробации результатов самостоятельно проведенного исследования, овладения навыками применения современных методов исследования в профессиональной деятельности.

Задачи:

- закрепление и углубление теоретических знаний и их применение к решению круга исследовательских задач в рамках поставленной цели;
- овладение навыками организации и проведения исследований в профессиональной деятельности, освоения современных методов исследования, выбора методик и средств решения исследовательских задач;
- закрепление и углубление навыков поиска, обработки, анализа и систематизации информации, полученной из информационных источников разного уровня, которые в дальнейшем могут быть использованы при написании выпускной квалификационной (бакалаврской) работы;
- выработка способностей и умений представлять полученные результаты исследований в виде законченных научно-исследовательских разработок.

2. Вид, тип практики, способ и форма ее проведения

Вид практики: производственная.

Тип практики: исследовательская работа.

Способ проведения практики: стационарная, выездная.

3. Результаты обучения по практике

Процесс прохождения практики направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции ИДК	Код и наименование результата обучения по практике
ПКС-4 Способен разрабатывать и обосновывать предложения по модернизации систем управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции	ПКС-4.4. Разрабатывает и обосновывает предложения по модернизации систем управления и организации производства и труда, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции	Знать: 31 – теоретические аспекты управления и организации производства и труда
		Уметь: У1 – применять в профессиональной деятельности способы выбора и обоснования предложений по модернизации систем управления и организации производства и труда, внедрения перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами
		Владеть: В1. – современными перспективными технологиями производства и управления взаимоотношениями с клиентами
ПКС-6 Способен выявлять, собирать, анализировать информацию бизнес-анализа производственно-	ПКС-6.1. Выявляет, собирает и анализирует информацию бизнес-анализа производственно-	Знать: 32 – особенности функционирования сервисных организаций на рынке сервисных услуг

хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений и проводить оценку эффективности решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив ее развития	хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации	Уметь: У2 – адаптировать методы бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации к требованиям и стандартам, принятым в организации
		Владеть: В1. – навыками аналитического исследования бизнес-процессов, происходящих в сервисной организации, с использованием системного подхода
ПКС-7 Способен собирать, структурировать и анализировать информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса	ПКС-7.1. Осуществляет мониторинг, систематизирует и анализирует целевую информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных технологий	Знать: З3 – тенденции и перспективы развития рынка сервисных услуг
		Уметь: У3 – осуществлять выбор направлений повышения эффективности деятельности сервисной организации исходя из имеющихся ресурсов и ограничений по результатам проведенного бизнес-анализа
		Владеть: В2. – инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей

Форма промежуточного контроля: дифференцированный зачет.

4. Место практики в структуре ОПОП ВО

Практика входит в состав части Блока 2 учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

До начала прохождения практики обучающиеся должны освоить такие дисциплины, как «Моделирование социально-экономических процессов», «Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса», «Контроллинг бизнеса и аудит», «Основы логистики на предприятиях сервиса», «Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия».

Прохождение практики необходимо для дальнейшего освоения таких дисциплин, как «Организация и управление взаимоотношениями с контрагентами и клиентами», «Экономическая оценка инвестиционных проектов и рисков предприятий сервиса», «Обеспечение экономической безопасности и конкурентоспособности предприятий сервиса», а так же при подготовке выпускной квалификационной работы бакалавра.

5. Объем практики

Длительность практики составляет 4 недели, общая трудоемкость практики 6 зачетных единицы, 216 часов, в том числе контактная работа 4 часа.

Сроки проведения практики:

очная форма обучения: 4 курс, 7 семестр

6. Содержание практики

Практика предусматривает:

- выполнение индивидуального задания, подготовленного руководителем практики;
- применение на практике полученных в процессе обучения знаний;
- формирование отчета, включающего результаты и выводы.

Тип: исследовательская

Таблица 2

№ п/п	Виды работы на практике	Количество часов		Код ИДК	Формы текущего контроля
		Контактная работа - практические занятия	СРС		
1	Предварительный этап - Вводная лекция - Выдача задания, в т.ч. индивидуального задания - Инструктаж по технике безопасности	4	2	ПКС-4.4. ПКС-6.1. ПКС-7.1.	Составленный план работы Пройденный инструктаж
2	Рабочий этап				
	2.1. Научный поиск и анализ информации о состоянии и функционировании сервисных организаций на рынке сервисных услуг из различных источников (рынок сервисных услуг указывается в индивидуальном задании)	0	30	ПКС-4.4. ПКС-6.1.	Собеседование Выполнение практико-ориентированных заданий
	2.2. Анализ производственно-хозяйственной деятельности и оценка эффективности принятия решений в сервисной организации (наименование сервисной организации указывается в индивидуальном задании)	0	34	ПКС-4.4. ПКС-6.1. ПКС-7.1.	
	2.3. Аналитическое исследование бизнес-процессов, происходящих в сервисной организации, с использованием системного подхода (наименование бизнес-процессов указывается в индивидуальном задании)	0	34	ПКС-6.1. ПКС-7.1.	
	2.4. Изучение тенденций и перспектив развития рынка сервисных услуг с использованием информационных источников разного уровня (научные и научно-популярные издания, периодические журналы)	0	34	ПКС-6.1. ПКС-7.1.	
	2.5. Обоснование направлений повышения эффективности деятельности сервисной организации исходя из имеющихся ресурсов и ограничений по результатам проведенного бизнес-анализа	0	34	ПКС-6.1. ПКС-7.1.	
	2.6. Анализ состояния и перспектив развития рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации	0	36	ПКС-7.1.	
3	Заключительный этап: Оформление и защита отчета о прохождении практики	0	8	ПКС-4.4. ПКС-6.1. ПКС-7.1.	Собеседование Защита отчета
ИТОГО		216			

7. Оценка результатов прохождения практики

7.1. Критерии оценки промежуточной аттестации.

Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

7.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций.

Оценка по практике выставляется в результате суммирования баллов за выполнение заданий по практике, формирование отчета, защиты отчета (Таблица 3). Полученный совокупный результат (максимум 100 баллов) конвертируется в традиционную шкалу оценок (Таблица 4).

Таблица 3

Формы текущего контроля прохождения практики	Критерии оценки работы	Макс. количество баллов
Собеседование	Полнота и правильность ответов на вопросы	15
Выполнение практико-ориентированных заданий	Степень отражения в разделах отчета всех видов работ, предусмотренных программой практики	50
Защита отчета о прохождении практики	Полнота и правильность ответов на вопросы	25
Оформление отчета о прохождении практики	Соответствие оформления отчета требованиям, предъявляемым к оформлению студенческих работ	10
ВСЕГО		100

Таблица 4

100-балльная шкала оценок	Традиционная шкала оценок	
91-100	Отлично	Зачтено
76-90	Хорошо	
61-75	Удовлетворительно	
менее 61 балла	Неудовлетворительно	Не зачтено

Оценка «не зачтено» выставляется в следующих случаях:

- отсутствие отчета по практике;
- невыполнение индивидуального задания;
- низкий уровень сформированности компетенций в соответствии с установленными программой практики индикаторами.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

8.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

8.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>
- Цифровой образовательный ресурс – библиотечная система IPR SMART — <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Консультант студента» www.studentlibrary.ru
- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>
- Образовательная платформа ЮРАЙТ www.urait.ru
- Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>

- Национальная электронная библиотека (НЭБ)
- Библиотеки нефтяных вузов России :
- Электронная нефтегазовая библиотека РГУ нефти и газа им. Губкина <http://elib.gubkin.ru/>
- Электронная библиотека Уфимского государственного нефтяного технического университета <http://bibl.rusoil.net/>
- Библиотечно-информационный комплекс Ухтинского государственного технического университета УГТУ <http://lib.ugtu.net/books>
- Электронная справочная система нормативно-технической документации «Технорматив».

8.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т. ч. отечественного производства:

- Microsoft Office Professional Plus;
- Windows.

9. Материально-техническое обеспечение практики

Для материально-технического обеспечения практики используются средства и возможности университета, либо организации, где обучающийся проходит практику.

Помещения для прохождения практики в университете укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения (Таблица 5).

Таблица 5

Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин, практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом
1	Производственная практика	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации, Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья, доска аудиторная. Компьютер в комплекте, проектор, проекционный экран.	625001, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70

10. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся на практике

10.1. Практико-ориентированные задания

Вид работы: *Научный поиск и анализ информации о состоянии и функционировании сервисных организаций на рынке сервисных услуг из различных источников (рынок сервисных услуг указывается в индивидуальном задании)*

Задание: Согласно индивидуальному заданию, используя различные источники информации, провести поиск и анализ информации о состоянии и функционировании сервисных организаций на рынке сервисных услуг.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Состояние и функционирование сервисных организаций на рынке сервисных услуг (указывается наименование рынка сервисных услуг)».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать: 1) наименование рынка сервисных услуг; 2) список и краткое описание источников информации (специализированные базы данных, информационные системы, отчеты региональных отделений статистики и др.); 3) направления изучения рынка сервисных услуг; 4) результаты анализа и систематизации данных о состоянии и функционировании рынка сервисных услуг. Объем подраздела: 3-4 страницы текста.

Вид работы: Анализ производственно-хозяйственной деятельности и оценка эффективности принятия решений в сервисной организации (наименование сервисной организации указывается в индивидуальном задании)

Задание: Согласно индивидуальному заданию, используя отчетные данные организации - места практики провести анализ производственно-хозяйственной деятельности и дать оценку эффективности принятия решений в данной сервисной организации.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Анализ производственно-хозяйственной деятельности и оценка эффективности принятия решений в сервисной организации (указывается наименование сервисной организации)».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать: 1) наименование сервисной организации – места практики; 2) результаты анализа производственно-хозяйственной деятельности организации; 3) выводы о тенденциях и перспективах развития сервисной организации. Объем подраздела: 5-6 страницы текста.

Вид работы: Аналитическое исследование бизнес-процессов, происходящих в сервисной организации, с использованием системного подхода (наименование бизнес-процессов указывается в индивидуальном задании)

Задание: Используя информационные источники разного уровня и отчетные данные организации - места практики, провести аналитическое исследование бизнес-процессов, происходящих в организации, с использованием системного подхода.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Оценка эффективности бизнес-процессов, происходящих в организации».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать: 1) краткая характеристика бизнес-процессов, происходящих в организации; 2) аналитическое исследование бизнес-процессов, происходящих в организации, с использованием системного подхода; 3) факторы и условия, влияющие на эффективность бизнес-процессов, происходящих в организации; 4) выводы об эффективности бизнес-процессов, происходящих в организации. Объем подраздела: 3-4 страницы текста.

Вид работы: Изучение тенденций и перспектив развития рынка сервисных услуг с использованием информационных источников разного уровня (научные и научно-популярные издания, периодические журналы)

Задание: На основании результатов изучения различных источников информации, нормативных документов, регламентирующих работу рынка сервисных услуг изучить тенденции и перспективы развития рынка сервисных услуг.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Тенденции и перспективы развития рынка сервисных услуг».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать: 1) цели развития рынка сервисных услуг; 2) направления развития рынка сервисных услуг. Объем подраздела: 4-5 страницы текста.

Вид работы: *Обоснование направлений повышения эффективности деятельности сервисной организации исходя из имеющихся ресурсов и ограничений по результатам проведенного бизнес-анализа*

Задание: Согласно индивидуальному заданию, по результатам проведенного на предыдущих этапах бизнес-анализа обосновать направлений повышения эффективности деятельности сервисной организации - места практики исходя из имеющихся ресурсов и ограничений.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Направления повышения эффективности деятельности сервисной организации».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать: 1) описание этапов выполнения задания; 2) перечень имеющихся ресурсов и ограничений организации - места практики; 3) направления повышения эффективности деятельности сервисной организации - места практики с оценкой эффективности их реализации. Объем подраздела: 4-5 страницы текста.

Вид работы: *Анализ состояния и перспектив развития рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации*

Задание: Используя информационные источники информации провести анализ состояния и перспектив развития рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Анализ состояния и перспектив развития рынка постпродажных услуг».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать: 1) обоснование метода анализа состояния и перспектив развития рынка постпродажных услуг; 2) результаты анализа состояния и перспектив развития рынка постпродажных услуг. Объем подраздела: 4-5 страницы текста.

Критерии оценки результатов выполнения задания:

- 1-2 балла – задание не выполнено или задание выполнено неправильно;
- 3 балла – задание выполнено недостаточно полно, допущен ряд грубых ошибок;
- 4 балла – задание выполнено полно, допущен ряд неточностей;
- 5 баллов – задание выполнено правильно и в полном объеме.

10.2. Вопросы для защиты отчета о прохождении практики

1. Какие методы поиска информации были использованы в процессе изучения состояния и функционирования сервисных организаций на рынке сервисных услуг?

2. Какие критерии отбора информации Вами использовались в процессе изучения состояния и функционирования сервисных организаций на рынке сервисных услуг?

3. Какие источники информации были использованы при изучении состояния и функционирования сервисных организаций на рынке сервисных услуг?

4. Какие методы анализа информации использовали при изучении производственно-хозяйственной деятельности и оценка эффективности принятия решений в сервисной организации?

5. Какие источники информации и какого уровня были использованы при изучении тенденций и перспектив развития сервисных организаций на рынке сервисных услуг?

6. Перечислите этапы практической работы с информационными источниками разного уровня (научные и научно-популярные издания, периодические журналы) при изучении тенденций и перспектив развития рынка сервисных услуг.

7. Какие методы Вами использовались при аналитическом исследовании бизнес-процессов, происходящих в сервисной организации?

8. Дайте характеристику системного подхода, используемого при аналитическом исследовании бизнес-процессов, происходящих в сервисной организации.

9. Перечислите задачи развития организации в рамках поставленной цели, обеспечивающие ее достижение с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

10. В чем заключается цель развития организации - месте прохождения практики?

11. Какие тенденции и перспективы развития рынка сервисных услуг?

12. Какие недостатки и преимущества были Вами выявлены в развитии рынка сервисных услуг?

13. Какие методы обоснования направлений повышения эффективности деятельности сервисной организации существуют?

14. Какие методы обоснования направлений повышения эффективности деятельности сервисной организации были использованы Вами?

15. В чем заключается его экономическая эффективность проекта по развитию персонала организации?

16. Какие информационные системы и базы данных были Вами использованы в процессе сбора информации?

17. Перечислите достоинства и недостатки используемых в организации информационных систем и баз данных для проведения бизнес-анализа.

18. Какие отраслевые и региональные особенности функционирования рынка сервисных услуг были Вами выявлены?

19. Каково состояние рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания?

20. Каковы перспективы развития рынка постпродажных услуг?

Критерии оценки результатов защиты отчета:

1-2 балла – не дает ответа либо дает неправильный ответ;

3 балла – недостаточно полно отвечает на вопрос, допуская ошибки;

4 балла – достаточно полно отвечает на вопрос, допуская неточности;

5 баллов – полно и правильно отвечает на вопрос.

Максимальное количество вопросов по защите отчета - 5 вопросов.

11. Требование к объему, структуре и оформлению отчета по практике

По окончании практики обучающимся составляется отчет, который сдается руководителю практики от Университета в установленные сроки и в необходимом объеме. Обучающийся заочной формы предоставляют отчет не позднее 10 дней после завершения практики.

Отчет по производственной практике должен отражать результаты обучения и иметь следующую структуру:

1. **Титульный лист** (образец титульного листа в Приложении 3).

2. **Содержание** (включает номера и наименование разделов и подразделов отчета с указанием номеров страниц, на которых они начинаются).

3. **Введение** (указываются цель, задачи, место практики, перечень выполненных работ, в том числе предусмотренных индивидуальным заданием).

4. **Основная часть.** Отражает все виды работ, выполненные в процессе прохождения практики. Названия и содержание подразделов основной части определяются обучающимся самостоятельно в соответствии с видами работ, подлежащих выполнению во время прохождения практики.

5. **Заключение** (должно содержать основные выводы о проделанной работе и описание результатов обучения по практике).

6. **Список использованных источников.**

7. Приложения.

Оформление отчета по практике должно соответствовать Руководству по оформлению студенческих работ [6].

Объем отчета –25-30 страниц машинописного текста.

Защита отчетов производится по установленному графику, который доводится до обучающихся.

Руководитель практики от Университета знакомится с содержанием отчета, обсуждает с обучающимся итоги практики, оценивает его работу, ориентируясь на критерии оценивания результатов обучения по практике.

12. Методические указания по прохождению практики

Вопросы организации проведения производственной исследовательской практики отражает «Порядок проведения практики при освоении обучающимися основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, программ специалитета, программ магистратуры», утвержденный и.о. ректора ТИУ 05.06.2019. В нем определены:

- этапы организации практики;
- продолжительность рабочего дня при ее прохождении;
- обязанности сторон при организации и проведении практики.

В соответствии с указанным Порядком обучающийся в период прохождения практики:

- выполняет задания, предусмотренные программой практики, в том числе индивидуальные;
- соблюдает правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдает требования охраны труда и пожарной безопасности;
- несет ответственность за выполняемую работу и ее результаты;
- по окончании практики к установленному сроку предоставляет руководителю практики от Университета письменный отчет;
- проходит промежуточную аттестацию по итогам практики.

Общее учебно-методическое руководство практикой осуществляется кафедрой, реализующей ОПОП ВО по направлению «Сервис», направленность «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания».

Руководство и контроль за прохождением практики возлагается соответствующим приказом на руководителя практики от университета.

Перед началом практики руководитель практики от Университета проводит организационное собрание, на котором раскрывает обучающимся цели, задачи, содержание, вопросы организации практики, требования к отчету по практике, критерии оценки результатов обучения по практике. Кроме того, на организационном собрании проводится инструктаж по технике безопасности (Приложение 4). Обучающийся совместно с руководителем практики от Университета составляет рабочий график (план) прохождения практики (Приложение 5) и индивидуальное задание (Приложение 6), которое согласовывается с руководителем выпускной квалификационной работы. Обязательным документом является характеристика с места прохождения практики (Приложение 7), подписанная руководителем практики от организации - места практики и заверенная печатью.

Формой промежуточной аттестации прохождения производственной исследовательской практики согласно ОПОП является зачет с оценкой, который выставляется студенту в результате проведения собеседования, проверки выполнения практико-ориентированных заданий и защиты письменного отчета.

Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания

Вид практики: **производственная**. Тип практики: **исследовательская**

Код, направление подготовки: **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания**

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения по практике	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
ПКС-4 Способен разрабатывать и обосновывать предложения по модернизации систем управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции	ПКС-4.4. Разрабатывает и обосновывает предложения по модернизации систем управления и организации производства и труда, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции	Знать: 31 – теоретические аспекты управления и организации производства и труда	Не знает теоретические аспекты управления и организации производства и труда	Демонстрирует отдельные знания теоретических аспектов управления и организации производства и труда	Демонстрирует достаточные знания теоретических аспектов управления и организации производства и труда	Четко и в полном объеме воспроизводит знания теоретических аспектов управления и организации производства и труда
		Уметь: У1 – применять в профессиональной деятельности способы выбора и обоснования предложений по модернизации систем управления и организации производства и труда, внедрения перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами	Не умеет применять в профессиональной деятельности способы выбора и обоснования предложений по модернизации систем управления и организации производства и труда, внедрения перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами	Умеет применять в профессиональной деятельности способы выбора и обоснования предложений по модернизации систем управления и организации производства и труда, внедрения перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами, допуская ряд ошибок	Умеет применять в профессиональной деятельности способы выбора и обоснования предложений по модернизации систем управления и организации производства и труда, внедрения перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами, допуская ряд неточностей	В совершенстве умеет применять в профессиональной деятельности способы выбора и обоснования предложений по модернизации систем управления и организации производства и труда, внедрения перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами
		Владеть: В1. – современными перспективными технологиями производства и управления взаимоотношениями с клиентами	Не владеет современными перспективными технологиями производства и управления взаимоотношениями с клиентами	Не уверенно владеет современными перспективными технологиями производства и управления взаимоотношениями с клиентами, допуская ряд ошибок	Владеет современными перспективными технологиями производства и управления взаимоотношениями с клиентами, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет современными перспективными технологиями производства и управления взаимоотношениями с клиентами
ПКС-6 Способен выявлять, собирать, анализировать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений и	ПКС-6.1. Выявляет, собирает и анализирует информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с точки зрения достижения целевых	Знать: 32 – особенности функционирования сервисных организаций на рынке сервисных услуг	Не знает особенности функционирования сервисных организаций на рынке сервисных услуг	Демонстрирует отдельные знания особенностей функционирования сервисных организаций на рынке сервисных услуг	Демонстрирует достаточные знания особенностей функционирования сервисных организаций на рынке сервисных услуг	Четко и в полном объеме воспроизводит знания особенностей функционирования сервисных организаций на рынке сервисных услуг
		Уметь: У2 – адаптировать методы бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации к требованиям и стандартам, принятым в организации	Не умеет адаптировать методы бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации к требованиям и стандартам, принятым в организации	Умеет адаптировать методы бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации к требованиям и стандартам, принятым в организации, допуская ряд ошибок	Умеет адаптировать методы бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации к требованиям и стандартам, принятым в организации, допуская ряд неточностей	В совершенстве умеет адаптировать методы бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации к требованиям и стандартам, принятым в организации

проводить оценку эффективности решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив ее развития	показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации	принятым в организации				
		Владеть: В2. – навыками аналитического исследования бизнес-процессов, происходящих в сервисной организации, с использованием системного подхода	Не владеет навыками аналитического исследования бизнес-процессов, происходящих в сервисной организации, с использованием системного подхода	Не уверенно владеет навыками аналитического исследования бизнес-процессов, происходящих в сервисной организации, с использованием системного подхода, допуская ряд ошибок	Владеет навыками аналитического исследования бизнес-процессов, происходящих в сервисной организации, с использованием системного подхода, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками аналитического исследования бизнес-процессов, происходящих в сервисной организации, с использованием системного подхода
ПКС-7 Способен собирать, структурировать и анализировать информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса	ПКС-7.1. Осуществляет мониторинг, систематизирует и анализирует целевую информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных технологий	Знать: З3 – тенденции и перспективы развития рынка сервисных услуг	Не знает тенденции и перспективы развития рынка сервисных услуг	Демонстрирует отдельные знания тенденций и перспектив развития рынка сервисных услуг	Демонстрирует достаточные знания тенденций и перспектив развития рынка сервисных услуг	Четко и в полном объеме воспроизводит знания тенденций и перспектив развития рынка сервисных услуг
		Уметь: У3 – осуществлять выбор направлений повышения эффективности деятельности сервисной организации исходя из имеющихся ресурсов и ограничений по результатам проведенного бизнес-анализа	Не умеет осуществлять выбор направлений повышения эффективности деятельности сервисной организации исходя из имеющихся ресурсов и ограничений по результатам проведенного бизнес-анализа	Умеет осуществлять выбор направлений повышения эффективности деятельности сервисной организации исходя из имеющихся ресурсов и ограничений по результатам проведенного бизнес-анализа в, допуская ряд ошибок	Умеет осуществлять выбор направлений повышения эффективности деятельности сервисной организации исходя из имеющихся ресурсов и ограничений по результатам проведенного бизнес-анализа, допуская ряд неточностей	В совершенстве умеет осуществлять выбор направлений повышения эффективности деятельности сервисной организации исходя из имеющихся ресурсов и ограничений по результатам проведенного бизнес-анализа
		Владеть: В3. – инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей	Не владеет инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей	Не уверенно владеет инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей, допуская ряд ошибок	Владеет инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей

КАРТА обеспеченности практики учебной и учебно-методической литературой

Вид практики: **производственная**. Тип практики: **исследовательская**

Код, направление подготовки: **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль): **Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания**

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Байбородова, Л. В. Методология и методы научного исследования : учебное пособие для вузов / Л. В. Байбородова, А. П. Чернявская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 221 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06257-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/491205	ЭР*	22	100	+
2	Горелов, Н. А. Методология научных исследований : учебник и практикум для вузов / Н. А. Горелов, Д. В. Круглов, О. Н. Кораблева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 365 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03635-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/489442	ЭР*	22	100	+
3	Добреньков, В. И. Методология и методика социологического исследования : учебник / В. И. Добреньков, А. И. Кравченко. — Москва : Академический проект, 2020. — 537 с. — ISBN 978-5-8291-3119-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL:	ЭР*	22	100	+

4	Дроздова, Г. И. Научно-исследовательская и творческая работа в семестре : учебное пособие / Г. И. Дроздова. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2013. — 66 с. — ISBN 978-5-93252-279-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/18258.html	ЭР*	22	100	+
5	Лебедев, С. А. Методология научного познания : учебное пособие для вузов / С. А. Лебедев. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 153 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00588-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490474	ЭР*	22	100	+
6	Пещеров, Г. И. Методология научного исследования : учебное пособие / Г. И. Пещеров, О. Н. Слоботчиков. — Москва : Институт мировых цивилизаций, 2017. — 312 с. — ISBN 978-5-9500469-0-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/77633.html	ЭР*	22	100	+
7	Пивоварова, О. П. Основы научных исследований : учебное пособие / О. П. Пивоварова. — 2-е изд. — Челябинск, Саратов : Южно-Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 159 с. — ISBN 978-5-4486-0673-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/81487.html	ЭР*	22	100	+

*ЭР – электронный ресурс доступный через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса и отраслевого управления

ОТЧЕТ
О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

тип практики: ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ ПРАКТИКА

Студента группы _____

(ФИО)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Экономика сервисного предприятия и организация
постпродажного обслуживания»

Срок прохождения практики: 4 курс 7 семестр

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРАКТИКИ
ОТ УНИВЕРСИТЕТА

(Подпись)

(Ученая степень, должность, ФИО)

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ПРОВЕДЕНИЕ ИНСТРУКТАЖЕЙ

(Ф.И.О. обучающегося)

Направление подготовки	43.03.01 «Сервис»
Направленность/программа/ Заочной формы обучения, группы	«Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания»
Вид практики	производственная
Тип практики	исследовательская
Срок прохождения практики:	с 15 июня по 12 июля 202__ года

№ п/п	Вид инструктажа	Дата проведения	Подпись инструктируемого	Подпись ответственного за проведение инструктажа
1	Охрана труда			
2	Инструктаж по технике безопасности			
3	Инструктаж по пожарной безопасности			
4	Правила внутреннего трудоого распорядка			

Руководитель практики от университета _____ / _____

Директор ИСОУ _____ / _____

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

	(Ф.И.О. обучающегося)
Направление подготовки	43.03.01 «Сервис»
Направленность /программа/	«Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания»
Заочной формы обучения, группы	
Вид практики	Производственная
Тип практики	Исследовательская
Срок прохождения практики:	с 15 июня по 12 июля 202__ года
Руководитель практики от университета	(Ф.И.О., должность, ученое звание)

№ п/п	Планируемые работы	Сроки проведения
1	Научный поиск и анализ информации о состоянии и функционировании сервисных организаций на рынке сервисных услуг из различных источников (рынок сервисных услуг указывается в индивидуальном задании)	
2	Анализ производственно-хозяйственной деятельности и оценка эффективности принятия решений в сервисной организации (наименование сервисной организации указывается в индивидуальном задании)	
3	Аналитическое исследование бизнес-процессов, происходящих в сервисной организации, с использованием системного подхода (наименование бизнес-процессов указывается в индивидуальном задании)	
4	Изучение тенденций и перспектив развития рынка сервисных услуг с использованием информационных источников разного уровня (научные и научно-популярные издания, периодические журналы)	
5	Обоснование направлений повышения эффективности деятельности сервисной организации исходя из имеющихся ресурсов и ограничений по результатам проведенного бизнес-анализа	
6	Анализ состояния и перспектив развития рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации	

Обучающийся _____ / _____

Руководитель практики от университета _____ / _____

Директор ИСОУ _____ / _____

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Направленность: «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания»

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
на производственную практику
обучающегося __ курса, группы _____,

(ФИО обучающегося полностью)

Место прохождения практики: _____

Срок прохождения практики с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Приказ о направлении обучающегося на практику от _____ № _____

Содержание практики, виды работ, подлежащие выполнению:

- анализ и систематизация данных о состоянии и функционировании рынка труда из различных источников (указывается наименование регионального и отраслевого рынка труда);
- научный поиск информации и практическая работа с информационными источниками разного уровня (научные и научно-популярные издания, периодические журналы) при изучении тенденций и перспектив развития рынка труда (указывается наименование регионального и отраслевого рынка труда из предыдущего вида работы);
- разработка плана, целевых этапов и основных направлений кадровой работы с учетом действующих правовых норм (указывается наименование кадрового процесса);
- сбор, анализ и структурирование целевой информации об отраслевых и региональных особенностях функционирования рынка труда в соответствии с картой поиска кандидатов (указываются наименование вакантной должности, наименование регионального и отраслевого рынка труда определяется из предыдущих видов работ).

Планируемые результаты практики:

- уметь: УК-1. У3. - анализировать и систематизировать данные о состоянии и функционировании рынка труда из различных источников;
- владеть: УК-1. В2. - навыками научного поиска информации и практической работы с информационными источниками разного уровня (научные и научно-популярные издания, периодические журналы) при изучении тенденций и перспектив развития рынка труда;
- уметь: УК-2.У3. - разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления кадровой работы с учетом действующих правовых норм
- уметь: ПКС-2.У1. - собирать, анализировать и структурировать целевую информацию об отраслевых и региональных особенностях функционирования рынка труда в соответствии с картой поиска кандидатов.

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель практики от
профильной организации
 «__» _____ 20__ г.

Руководитель практики от
образовательной организации
 «__» _____ 20__ г.

Задание принято к исполнению: _____ «__» _____ 20__ г.
(подпись обучающегося)

Форма характеристики с места прохождения практики

Рекомендации по оформлению характеристики с места прохождения практики

Характеристика составляется на каждого студента по окончании практики руководителем практики от предприятия (организации).

В характеристике необходимо указать:

- фамилию, инициалы студента, место прохождения практики, время прохождения;
- полноту и качество выполнения программы практики;
- отношение студента к выполнению заданий, полученных в период практики;
- проявленные студентом профессиональные и личные качества;
- оценку результатов практики студента;
- уровень практической подготовки студента к профессиональной деятельности.

Отзыв оформляется на бланке предприятия (организации), подписывается руководителем практики.