

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 01.07.2024 17:57:21  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

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

Институт сервиса и отраслевого управления

УТВЕРЖДАЮ  
Директор \_\_\_\_\_  
А. В. Воронин  
08 \_\_\_\_\_ 2021 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

тип практики: сервисная

направление подготовки: 43.03.01 Сервис

направленность: Кадровый и правовой сервис в отрасли

форма обучения: заочная

Рабочая программа практики разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 30.08.2021 г. и требованиями ОПОП по направлению 43.03.01 «Сервис», направленность «Кадровый и правовой сервис в отрасли» к результатам освоения практики

Программа практики рассмотрена  
на заседании кафедры Экономики и организации производства

Протокол № 1а от «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой ЭОП  Е. А. Корякина

СОГЛАСОВАНО:


Председатель КСН  М.Л. Белоножко

«30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой ЭОП  Е. А. Корякина


Программу практики разработали:

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



---

Махмудова М. М., доцент кафедры ЭОП, канд. пед наук



---

## 1. Цель и задачи прохождения практики

Цель сервисной практики: закрепление и углубление теоретических знаний в сфере сервиса, а также приобретение обучающимися практических профессиональных навыков и компетенций, опыта самостоятельной профессиональной деятельности на предприятиях сферы сервиса.

Задачи:

- закрепление теоретических знаний, полученных в процессе изучения курсов, связанных с предприятиями сферы сервиса;
- формирование навыков работы в коллективе, построения эффективных коммуникаций по вопросам организации и ведения профессиональной деятельности;
- формирование умений и навыков эффективного взаимодействия с потребителями сервисных услуг в процессе сервисного обслуживания;
- формирование представления о сущности профессиональной деятельности предприятия сферы сервиса и развитие профессиональных способностей в соответствии со спецификой направленности обучения.

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

Вид практики: производственная.

Тип практики: сервисная.

Способ проведения практики: стационарная и выездная.

Форма проведения практики: дискретная.

## 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
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2. 2. разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работы, выбирать оптимальные способы решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<i>Знать</i> З1: этапы и основные направления планирования деятельности <i>Уметь</i> : У1: определять целевые ориентиры и основные направления кадровой работы предприятия сферы сервиса <i>Владеть</i> В1: навыками применения действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничения при взаимодействии с клиентами и персоналом
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и	УК-3. 2. определять стратегию сотрудничества для достижения	<i>Знать</i> З2: стратегии сотрудничества с клиентами и

реализовывать свою роль в команде	поставленной цели, учитывая особенности поведения разных групп людей	персоналом <i>Уметь</i> : У2: разрабатывать адекватную стратегию кадрового взаимодействия с персоналом разного уровня квалификации <i>Владеть</i> В2: навыками взаимодействия с клиентами и персоналом с учетом особенностей поведения разных групп людей
	УК-3. 4 взаимодействовать с другими членами команды, в том числе в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.	<i>Знать</i> З3: модели социального взаимодействия с персоналом сервисной организации <i>Уметь</i> : У3: обмениваться информацией, знаниями и опытом <i>Владеть</i> В3: навыками презентации результатов работы команды
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2. 2. осознавать и учитывать структуру сервисной отрасли, особенности и состав сервисного продукта и его составных элементов, особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью	<i>Знать</i> З4: структуру сервисной отрасли, особенности и состав сервисного продукта и его составных элементов <i>Уметь</i> : У4: особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности <i>Владеть</i> В4: навыками управления сервисной деятельностью с учетом кадровых и правовых основ функционирования
	ОПК-2.7. использовать различные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля сервисной деятельности, структурных подразделений и персонала объектов сферы сервиса разных типов	<i>Знать</i> З5: методы и приемы мотивации, координации и контроля персонала компании <i>Уметь</i> : У5: использовать адекватные методы и приемы мотивации, координации и контроля персонала компании <i>Владеть</i> В5: навыками мотивации, координации и контроля персонала компании
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4. 1 применять теоретические основы маркетинга персонала, основы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов, организации продаж и продвижении сервисных продуктов	<i>Знать</i> З6: теоретические основы маркетинга персонала <i>Уметь</i> : У6: трансформировать кадровую работу в процессе организации продаж и продвижении сервисных продуктов <i>Владеть</i> В6: навыками осуществлять кадровую работу сервисной организации с результатов исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов
	ОПК-4.5 проводить исследование сервисного рынка, потребителей, конкурентов, формировать предложения по улучшению организации продаж и продвижению сервисных продуктов	<i>Знать</i> З7: направления улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов <i>Уметь</i> : У7: управлять персоналом организации с целью улучшения организации продаж и продвижению сервисных

		продуктов <i>Владеть</i> В7: навыками разработки мероприятий улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов на основе совершенствования кадровой работы
	ОПК-4. 7 разрабатывать и планировать мероприятия по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов	<i>Знать</i> З8: основы планирования мероприятий по связям с общественностью на основе кадровой работы <i>Уметь</i> : У8: использовать кадровый сервис и правовые нормы при разработке мероприятий по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов <i>Владеть</i> В8: навыками кадровой работы в сервисной организации с целью повышения эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8. 4 организовать работу исследовательского коллектива в области профессиональной деятельности	<i>Знать</i> З9: основы взаимодействия персонала сервисной организации <i>Уметь</i> : У9: управлять исследовательской работой персонала сервисной организации <i>Владеть</i> В9: навыками управления исследовательскими группами сервисной организации
	ОПК-8. 6 соблюдать культуру исследования, в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий	<i>Знать</i> З10: теоретические аспекты культуры исследования <i>Уметь</i> : У10: учитывать правила работы исследовательского коллектива <i>Владеть</i> В10: навыками применения современных информационно-коммуникационных технологий в работе исследовательского коллектива сервисной организации

Форма промежуточного контроля: **зачет с оценкой.**

#### 4. Место практики в структуре ОПОП ВО

Практика входит в состав обязательной части учебного плана. До начала прохождения практики обучающиеся должны освоить такие дисциплины, как «Защита прав потребителей», «Командообразование», «Основы сервисной деятельности», «Сервисология», «Основы менеджмента и маркетинг персонала», «Психодиагностика и психологический практикум», «PR

и социальная реклама в работе с персоналом».

Прохождение практики необходимо для дальнейшего освоения таких дисциплин, как «Проектная деятельность в сфере сервиса», «Технологии успешной профессиональной деятельности», «Предпринимательство и бизнес-планирование в сфере сервиса», «Основы обеспечения качества в сервисной деятельности», «Организация и управление сервисной деятельностью», а также 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: заочная форма обучения: 3 курс, 6 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.

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	4	УК-2.2. УК-3.2. УК-3.4.	Устный опрос
2	Рабочий этап				
	2.1. Определение целевых ориентиров и основных направлений кадровой работы предприятия сферы сервиса с учетом действующих правовых норм	0	20	УК-2. 2.	Контроль выполнения практико-ориентированных заданий
	2.2. Разработка адекватной стратегии кадрового взаимодействия с персоналом разного уровня квалификации	0	20	УК-3. 2.	
	2.3. Обмен информацией, знаниями и опытом при различных моделях социального взаимодействия с персоналом сервисной организации	0	20	УК-3. 4	
	2.4. Управление сервисной деятельностью с учетом кадровых и правовых основ функционирования	0	20	ОПК-2. 2	
	2.5. Мотивация, координация и контроль персонала сервисной компании	0	22	ОПК-2.7	Контроль выполнения практико-ориентированных заданий
	2.6. Трансформация кадровой работы сервисной организации с учетом результатов исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	0	20	ОПК-4. 1	
	2.7. Разработка мероприятий улучшения организации продаж и продвижению	0	20	ОПК-4.5	

		сервисных продуктов на основе совершенствования кадровой работы				
	2.8.	Использование кадрового сервиса и правовых норм при разработке мероприятий по связям с общественностью с целью повышения эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов	0	22	ОПК-4. 7	
	2.9.	Организация работы исследовательских групп сервисной организации	0	20	ОПК-8. 4	
	2.10.	Применение современных информационно-коммуникационных технологий в работе исследовательского коллектива сервисной организации	0	20	ОПК-8. 6	
3		Заключительный этап: • Оформление и защита отчета о прохождении практики	0	8	УК-2.2 УК-3.2 УК-3.4 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-2.4 ОПК-2.7 ОПК 4.1 ОПК-4.5 ОПК 4.7 ОПК-8.4 ОПК-8.6	Дифференцированный зачет по итогам собеседования, выполнения заданий по практике, формирования и защиты 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	20
Проверка выполнения 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	20
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:

- БС «Издательства Лань» / Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
- БС «Электронного издательства ЮРАЙТ» / Режим доступа: [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru)
- Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ – / Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» / Режим доступа: <http://elibrary.ru/>
- БС «IPRbooks» / Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина / Режим доступа: <http://elib.gubkin.ru/>
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа) / Режим доступа: <http://bibl.rusoil.net>
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта) / Режим доступа: <http://lib.ugtu.net/books>
- ЭБС «Проспект» / Режим доступа: <http://ebs.prospekt.org>
- БС «Консультант студент» / Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru>

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

- Microsoft Office Professional Plus;
- Зумм;
- 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

№ п/п	Перечень оборудования, необходимого для прохождения практики в университете	Перечень технических средств обучения, необходимых для прохождения практики в университете (демонстрационное оборудование)
1	-	Компьютер (моноблок), локальная и корпоративная сеть

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

### **10.1. Вопросы для собеседования**

*Вид работы: Изучение структуры сервисной отрасли, особенностей и состава сервисного продукта и его составных элементов, их графологическое представление*

1. Какие классификации типов и видов услуг существуют?
2. Дайте определения понятиям «услуга» и «сервис».
3. Какие организационно-правовые формы коммерческих организаций применяются в сфере услуг?
4. Классификации сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью
5. Классификация сервисных процессов с процессной (операционной) точки зрения
6. Какова структура кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению ОК 002-93 (ОКУН)?
7. Общероссийские классификаторы услуг населению. Отраслевая классификация услуг.
8. Раскройте понимание модели ценности услуги.
9. Каким образом можно использовать модель ценности услуги при разработке услуги?
10. Какие особенности и состав сервисного продукта и его составных элементов?

*Вид работы: Изучение теоретических основ маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов, их графологическое представление*

1. Дайте характеристику роли и места маркетинговых исследований в деятельности организации сферы сервиса.
2. Дайте характеристику видам планов маркетинговых исследований.
3. Назовите и охарактеризуйте этапы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов.
4. Дайте характеристику подходам к формулировке целей маркетинговых исследований.
5. Поясните, в какой ситуации целесообразно использовать линейный и сетевой график проведения маркетинговых исследований.
6. Какова структура опросного листа?

7. Обоснуйте расположение зон анкет, предназначенных для конечных и корпоративных потребителей.
8. Раскройте принципы выбора исполнителя маркетинговых исследований.
9. Какова структура отчета о маркетинговом исследовании?
10. Раскройте критерии качества отчета о маркетинговом исследовании.
11. Дайте характеристику подходам к проектированию анкет.

*Критерии оценки результатов собеседования:*

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 собеседования - 2 вопроса.

## **10.2. Практико-ориентированные задания**

### ***Вид работы: Определение целевых ориентиров и основных направлений кадровой работы предприятия сферы сервиса с учетом действующих правовых норм***

*Задание:* Согласно индивидуальному заданию определить целевые ориентиры и основные направления работы предприятия сферы сервиса направлений кадровой работы предприятия сферы сервиса с учетом действующих правовых норм

*Результат выполнения.* Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Целевые ориентиры и основные направления направлений кадровой работы предприятия сферы сервиса с учетом действующих правовых норм».

*Требования к выполнению.* Подраздел должен содержать: 1) наименование группы персонала согласно индивидуальному заданию; 2) виды источников информации, критерии отбора информации; 3) целевые ориентиры и основные направления работы предприятия - места практики по взаимодействию с кадрами различных социокультурных групп; 4) выводы по результатам исследования. Объем подраздела: 4-5 страниц текста.

### ***Вид работы: Разработка адекватной стратегии кадрового взаимодействия с персоналом разного уровня квалификации***

*Задание:* На основании анализа отчетных данных, программы развития предприятия - места практики, определить стратегию кадрового взаимодействия с персоналом разного уровня квалификации

*Результат выполнения.* Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Стратегия сотрудничества предприятия сферы сервиса с персоналом».

*Требования к выполнению.* Подраздел должен содержать: 1) виды источников информации, критерии отбора информации; 2) характеристика стратегии сотрудничества предприятия сферы сервиса с кадрами для достижения поставленной цели; 3) вывод об эффективности выбранной стратегии. Объем подраздела: 3-4 страниц текста.

***Вид работы: Обмен информацией, знаниями и опытом при различных моделях социального взаимодействия с персоналом сервисной организации***

*Задание:* На основании анализа отчетных данных, кадровой политики, локальных нормативных актов предприятия - места практики разработать механизм обмена информацией, знаниями и опытом при различных моделях социального взаимодействия с персоналом сервисной организации

*Результат выполнения.* Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Обмен информацией, знаниями и опытом при различных моделях социального взаимодействия с персоналом сервисной организации».

*Требования к выполнению.* Подраздел должен содержать механизм Обмен информацией, знаниями и опытом при различных моделях социального взаимодействия с персоналом сервисной организации: цели, методы и способы, критерии достижения целей сотрудничества. Объем подраздела: 3-4 страниц текста.

***Вид работы: Управление сервисной деятельностью с учетом кадровых и правовых основ функционирования компании***

*Задание:* По результатам изучения структуры сервисной отрасли, особенностей и состава сервисного продукта и его составных элементов подготовить презентацию.

*Результат выполнения.* Приложение к отчету о прохождении производственной практики «Управление сервисной деятельностью с учетом кадровых и правовых основ функционирования».

*Требования к выполнению.* Презентация в PowerPoint в виде графического материала в Приложении к отчету. Объем презентации: 2-3 слайда.

***Вид работы: Мотивация, координация и контроль персонала сервисной компании***

*Задание:* Согласно индивидуальному заданию провести исследование механизма мотивации персонала на предприятии сферы сервиса с использованием современных методов.

*Результат выполнения.* Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Мотивация, координация и контроль персонала сервисной компании».

*Требования к выполнению.* Подраздел должен содержать: 1) Наименование видов мотивации и контроля персонала согласно индивидуальному заданию 2) виды источников

информации, критерии отбора информации; 3) характеристика используемых методов мотивации и контроля; 4) эффективность мотивации персонала на предприятия сферы сервиса. Объем подраздела: 3-5 страниц текста.

***Вид работы: Трансформация кадровой работы сервисной организации с результатов исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов***

*Задание:* Согласно индивидуальному заданию провести трансформацию кадровой работы сервисной организации с результатов исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов.

*Результат выполнения.* Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Трансформация кадровой работы сервисной организации с результатов исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов».

*Требования к выполнению.* Подраздел должен содержать: 1) цель и задачи трансформации кадровой работы сервисной организации с результатов исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов 2) виды источников информации, критерии отбора информации; 3) характеристика используемых методов трансформации; 4) результаты трансформации кадровой работы сервисной организации с результатов исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов. Объем подраздела: 4-5 страниц текста.

***Вид работы: Разработка мероприятий улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов на основе совершенствования кадровой работы***

*Задание:* По результатам изучения теоретических основ подготовить презентацию о методах, этапах проведения и особенностях разработки мероприятий улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов на основе совершенствования кадровой работы

*Результат выполнения.* Приложение к отчету о прохождении производственной практики «Разработка мероприятий улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов на основе совершенствования кадровой работы».

*Требования к выполнению.* Презентация в PowerPoint о теоретических основах разработки мероприятий улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов на основе совершенствования кадровой работы в виде графического материала в Приложении к отчету. Объем презентации: 2-3 слайда.

***Вид работы: Использование кадрового сервиса и правовых норм при разработке мероприятий по связям с общественностью с целью повышения эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов***

*Задание:* Согласно индивидуальному заданию разработать мероприятия по связям с общественностью с целью повышения эффективности продаж и продвижения сервисных

продуктов с учетом кадрового сервиса и правовых норм

*Результат выполнения.* Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Использование кадрового сервиса и правовых норм при разработке мероприятий по связям с общественностью с целью повышения эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов».

*Требования к выполнению.* Подраздел должен содержать: 1) анализ ситуации, истории или положения дел, который конкретизирует основные цели PR-кампании; 2) определение целевых аудиторий, методов исследований, ключевых сообщений, средств коммуникации, сроков и расходов; 3) схема конкретного времени проведения конкретных PR-мероприятий; 4) методики тестирования и приёмы оценки PR-кампании. Объем подраздела - 4-5 страниц текста.

***Вид работы: Организация работы исследовательских групп сервисной организации***

*Задание:* Согласно индивидуальному заданию провести исследование потребителей / конкурентов для разработки стратегии развития предприятия сферы сервиса.

*Результат выполнения.* Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Организация работы исследовательских групп сервисной организации».

*Требования к выполнению.* Подраздел должен содержать: 1) наименование объекта исследования согласно индивидуальному заданию; 2) виды источников информации, критерии отбора информации; 3) аналитическое исследование потребителей / конкурентов с представлением информации в табличной и/или графической форме; 4) выводы по результатам исследования. Объем подраздела: 4-5 страниц текста.

***Вид работы: Применение современных информационно-коммуникационных технологий в работе исследовательского коллектива сервисной организации***

*Задание:* Разработать мероприятия по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов для предприятия - места практики.

*Результат выполнения.* Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Применение современных информационно-коммуникационных технологий в работе исследовательского коллектива сервисной организации».

*Требования к выполнению.* Подраздел должен содержать: 1) наименование объекта исследования согласно индивидуальному заданию; 2) виды источников информации, критерии отбора информации; 3) Применение современных информационно-коммуникационных технологий в работе исследовательского коллектива сервисной организации; 4) выводы по результатам исследования. Объем подраздела: 4-5 страниц 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.

### **10.3. Вопросы для защиты отчета о прохождении практики**

1. Какие методы поиска информации были использованы в процессе определения целевых ориентиров основных направлений кадровой работы предприятия сферы сервиса с учетом действующих правовых норм?
2. Какие критерии отбора информации Вами использовались в процессе работы?
3. Какие источники информации были использованы при разработке стратегии кадрового взаимодействия с персоналом разного уровня квалификации?
4. Какие методы анализа информации были использованы при разработке стратегии кадрового взаимодействия с персоналом разного уровня квалификации?
5. Какие источники информации были использованы при разработке механизма обмена информацией, знаниями и опытом при различных моделях социального взаимодействия с персоналом сервисной организации?
6. Дайте характеристику сервисной отрасли. Перечислите составные элементы структуры сервисной отрасли, объекты и субъекты сервисной отрасли.
7. Какие особенности сервисного продукта и его составных элементов существуют?
8. В чем заключается цель и особенности мотивации персонала на предприятии сферы сервиса - местепрохождения практики?
9. Какие этапы контроля и координации персонала сервисной организации применяются на объекте исследования?
10. Какие недостатки и преимущества были Вами выявлены в существующем механизме мотивации персонала в сервисной организации - месте прохождения практики?
11. Какие методы планирования деятельности предприятия сферы сервиса, деятельности структурных подразделений существуют?
12. Какие методы для оценки эффективности мотивации персонала предприятия сферы сервиса были использованы Вами?
13. Перечислите методы трансформации кадровой работы сервисной организации с результатов исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов.
14. Какие информационные системы и базы данных были Вами использованы в процессе маркетинговых исследований сервисного рынка?
15. Какие результаты были Вами получены в процессе исследования сервисного рынка,

потребителей и конкурентов?

16. Перечислите основные этапы разработки мероприятий по связям с общественностью?
17. Какие отраслевые особенности были Вами учтены при разработке мероприятий по связям с общественностью?
18. Опишите взаимосвязь разработки мероприятий улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов и системы кадровой работы в организации
19. Какие методы, этапы разработки мероприятий улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов на основе совершенствования кадровой работы применяются на объекте исследования?
20. Как оценить эффективность кадровой работы в сервисной организации?

*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 - 4 вопроса.

### **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 [5].

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 сервисной 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 «Кадровый и правовой сервис в отрасли». 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). 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 сервисной 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: сервисная

Код, направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность Кадровый и правовой сервис в отрасли

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по практике	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	31 этапы и основные направления планирования деятельности	Не знает этапы и основные направления планирования деятельности	Знает этапы и основные направления планирования деятельности, но допускает серьезные ошибки	Знает этапы и основные направления планирования деятельности, допуская несущественные ошибки	Знает в полном объеме этапы и основные направления планирования деятельности
	У1 определять целевые ориентиры и основные направления кадровой работы предприятия сферы сервиса	Не умеет определять целевые ориентиры и основные направления кадровой работы предприятия сферы сервиса	Испытывает затруднения в умении определять целевые ориентиры и основные направления кадровой работы предприятия сферы сервиса, допуская ряд ошибок	Умеет определять целевые ориентиры и основные направления кадровой работы предприятия сферы сервиса, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве определять целевые ориентиры и основные направления кадровой работы предприятия сферы сервиса
	В1 навыками применения действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничения при взаимодействии с клиентами и персоналом	Не владеет навыками применения действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничения при взаимодействии с клиентами и персоналом	Не уверенно владеет навыками применения действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничения при взаимодействии с клиентами и персоналом	Владеет навыками применения действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничения при взаимодействии с клиентами и персоналом , допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками применения действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничения при взаимодействии с клиентами и персоналом
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль	32: стратегии сотрудничества с клиентами и персоналом	Не знает стратегии сотрудничества с клиентами и персоналом	Знает стратегии сотрудничества с клиентами и персоналом, но допускает серьезные ошибки	Знает стратегии сотрудничества с клиентами и персоналом, допуская несущественные ошибки	Знает в полном объеме стратегии сотрудничества с клиентами и персоналом

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по практике	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
в команде	У2: разрабатывать адекватную стратегию кадрового взаимодействия с персоналом разного уровня квалификации	Не умеет разрабатывать адекватную стратегию кадрового взаимодействия с персоналом разного уровня квалификации	Испытывает затруднения в умении разрабатывать адекватную стратегию кадрового взаимодействия с персоналом разного уровня квалификации, допуская ряд ошибок	Умеет разрабатывать адекватную стратегию кадрового взаимодействия с персоналом разного уровня квалификации, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве разрабатывать адекватную стратегию кадрового взаимодействия с персоналом разного уровня квалификации
	В2: навыками взаимодействия с клиентами и персоналом с учетом особенностей поведения разных групп людей	Не владеет навыками взаимодействия с клиентами и персоналом с учетом особенностей поведения разных групп людей	Не уверенно владеет навыками взаимодействия с клиентами и персоналом с учетом особенностей поведения разных групп людей	Владеет навыками взаимодействия с клиентами и персоналом с учетом особенностей поведения разных групп людей, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками взаимодействия с клиентами и персоналом с учетом особенностей поведения разных групп людей
	З3: модели социального взаимодействия с персоналом сервисной организации	Не знает модели социального взаимодействия с персоналом сервисной организации	Знает модели социального взаимодействия с персоналом сервисной организации, но допускает серьезные ошибки	Знает модели социального взаимодействия с персоналом сервисной организации, допуская несущественные ошибки	Знает в полном объеме модели социального взаимодействия с персоналом сервисной организации
	У3: обмениваться информацией, знаниями и опытом	Не умеет обмениваться информацией, знаниями и опытом	Испытывает затруднения в умении обмениваться информацией, знаниями и опытом, допуская ряд ошибок	Умеет обмениваться информацией, знаниями и опытом, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве обмениваться информацией, знаниями и опытом
	В3: навыками презентации результатов работы команды	Не владеет навыками презентации результатов работы команды	Не уверенно владеет навыками презентации результатов работы команды	Владеет навыками презентации результатов работы команды, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками презентации результатов работы команды
	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	34: структуру сервисной отрасли, особенности и состав сервисного продукта и его составных элементов	Не знает структуру сервисной отрасли, особенности и состав сервисного продукта и его составных элементов	Знает структуру сервисной отрасли, особенности и состав сервисного продукта и его составных элементов, но допускает серьезные ошибки	Знает структуру сервисной отрасли, особенности и состав сервисного продукта и его составных элементов, допуская несущественные ошибки

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по практике	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
	У4: особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности	Не умеет особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности	Испытывает затруднения в умении особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности, допуская ряд ошибок	Умеет особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности
	В4: навыками управления сервисной деятельностью с учетом кадровых и правовых основ функционирования	Не владеет навыками управления сервисной деятельностью с учетом кадровых и правовых основ функционирования	Не уверенно владеет навыками управления сервисной деятельностью с учетом кадровых и правовых основ функционирования	Владеет навыками управления сервисной деятельностью с учетом кадровых и правовых основ функционирования, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками управления сервисной деятельностью с учетом кадровых и правовых основ функционирования
	35: методы и приемы мотивации, координации и контроля персонала компании	Не знает методы и приемы мотивации, координации и контроля персонала компании	Знает методы и приемы мотивации, координации и контроля персонала компании, но допускает серьезные ошибки	Знает методы и приемы мотивации, координации и контроля персонала компании, допуская несущественные ошибки	Знает в полном объеме методы и приемы мотивации, координации и контроля персонала компании
	У5: использовать адекватные методы и приемы мотивации, координации и контроля персонала компании	Не умеет использовать адекватные методы и приемы мотивации, координации и контроля персонала компании	Испытывает затруднения в умении использовать адекватные методы и приемы мотивации, координации и контроля персонала компании, допуская ряд ошибок	Умеет использовать адекватные методы и приемы мотивации, координации и контроля персонала компании, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве использовать адекватные методы и приемы мотивации, координации и контроля персонала компании
	В5: навыками мотивации, координации и контроля персонала компании	Не владеет навыками мотивации, координации и контроля персонала компании	Не уверенно владеет навыками мотивации, координации и контроля персонала компании	Владеет навыками мотивации, координации и контроля персонала компании, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками мотивации, координации и контроля персонала компании
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	36: теоретические основы маркетинга персонала	Не знает теоретические основы маркетинга персонала	Знает теоретические основы маркетинга персонала, но допускает серьезные ошибки	Знает теоретические основы маркетинга персонала, допуская несущественные ошибки	Знает в полном объеме теоретические основы маркетинга персонала

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по практике	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	У6: трансформировать кадровую работу в процессе организации продаж и продвижении сервисных продуктов	Не умеет трансформировать кадровую работу в процессе организации продаж и продвижении сервисных продуктов	Испытывает затруднения в умении трансформировать кадровую работу в процессе организации продаж и продвижении сервисных продуктов , допуская ряд ошибок	Умеет трансформировать кадровую работу в процессе организации продаж и продвижении сервисных продуктов , допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве трансформировать кадровую работу в процессе организации продаж и продвижении сервисных продуктов
	В6: навыками осуществлять кадровую работу сервисной организации с результатов исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Не владеет навыками осуществлять кадровую работу сервисной организации с результатов исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Не уверенно владеет навыками осуществлять кадровую работу сервисной организации с результатов исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Владеет навыками осуществлять кадровую работу сервисной организации с результатов исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов , допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками осуществлять кадровую работу сервисной организации с результатов исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов
	З7: направления улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов	Не знает направления улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов	Знает направления улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов , но допускает серьезные ошибки	Знает направления улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов , допуская несущественные ошибки	Знает в полном объеме направления улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов
	У 7: управлять персоналом организации с целью улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов	Не умеет управлять персоналом организации с целью улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов	Испытывает затруднения в умении управлять персоналом организации с целью улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов, допуская ряд ошибок	Умеет управлять персоналом организации с целью улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве управлять персоналом организации с целью улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов
	В7: навыками разработки мероприятий улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов на основе совершенствования кадровой работы	Не владеет навыками разработки мероприятий улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов на основе совершенствования кадровой работы	Не уверенно владеет навыками разработки мероприятий улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов на основе совершенствования кадровой работы	Владеет навыками разработки мероприятий улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов на основе совершенствования кадровой работы , допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками разработки мероприятий улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов на основе совершенствования кадровой работы

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по практике	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	З8: основы планирования мероприятий по связям с общественностью на основе кадровой работы	Не знает основы планирования мероприятий по связям с общественностью на основе кадровой работы	Знает основы планирования мероприятий по связям с общественностью на основе кадровой работы, но допускает серьезные ошибки	Знает основы планирования мероприятий по связям с общественностью на основе кадровой работы, допуская несущественные ошибки	Знает в полном объеме основы планирования мероприятий по связям с общественностью на основе кадровой работы
	У8: использовать кадровый сервис и правовые нормы при разработке мероприятий по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов	Не умеет использовать кадровый сервис и правовые нормы при разработке мероприятий по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов	Испытывает затруднения в умении использовать кадровый сервис и правовые нормы при разработке мероприятий по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов , допуская ряд ошибок	Умеет использовать кадровый сервис и правовые нормы при разработке мероприятий по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов , допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве использовать кадровый сервис и правовые нормы при разработке мероприятий по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов
	В8: навыками кадровой работы в сервисной организации с целью повышения эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов	Не владеет навыками кадровой работы в сервисной организации с целью повышения эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов	Не уверенно владеет навыками кадровой работы в сервисной организации с целью повышения эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов	Владеет навыками кадровой работы в сервисной организации с целью повышения эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками кадровой работы в сервисной организации с целью повышения эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	З9: основы исследовательского взаимодействия персонала сервисной организации	Не знает основы исследовательского взаимодействия персонала сервисной организации	Знает основы исследовательского взаимодействия персонала сервисной организации, но допускает серьезные ошибки	Знает основы исследовательского взаимодействия персонала сервисной организации, допуская несущественные ошибки	Знает в полном объеме основы исследовательского взаимодействия персонала сервисной организации

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по практике	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	У9: управлять исследовательской работой персонала сервисной организации	Не умеет управлять исследовательской работой персонала сервисной организации	Испытывает затруднения в умении управлять исследовательской работой персонала сервисной организации , допуская ряд ошибок	Умеет управлять исследовательской работой персонала сервисной организации , допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве управлять исследовательской работой персонала сервисной организации
	В9: навыками управления исследовательскими группами сервисной организации	Не владеет навыками управления исследовательскими группами сервисной организации	Не уверенно владеет навыками управления исследовательскими группами сервисной организации	Владеет навыками управления исследовательскими группами сервисной организации, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками управления исследовательскими группами сервисной организации
	З10: теоретические аспекты культуры исследования	Не знает теоретические аспекты культуры исследования	Знает теоретические аспекты культуры исследования, но допускает серьезные ошибки	Знает теоретические аспекты культуры исследования, допуская несущественные ошибки	Знает в полном объеме теоретические аспекты культуры исследования
	У10: учитывать правила работы исследовательского коллектива	Не умеет учитывать правила работы исследовательского коллектива	Испытывает затруднения в умении учитывать правила работы исследовательского коллектива, допуская ряд ошибок	Умеет учитывать правила работы исследовательского коллектива, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве учитывать правила работы исследовательского коллектива
	В10: навыками применения современных информационно-коммуникационных технологий в работе исследовательского коллектива сервисной организации	Не владеет навыками применения современных информационно-коммуникационных технологий в работе исследовательского коллектива сервисной организации	Не уверенно владеет навыками применения современных информационно-коммуникационных технологий в работе исследовательского коллектива сервисной организации	Владеет навыками применения современных информационно-коммуникационных технологий в работе исследовательского коллектива сервисной организации, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками применения современных информационно-коммуникационных технологий в работе исследовательского коллектива сервисной организации

**КАРТА**  
**обеспеченности практики учебной и учебно-методической литературой**

Вид практики: производственная Тип практики: сервисная  
Код, направление подготовки 43.03.01 Сервис  
Направленность Кадровый и правовой сервис в отрасли

№ 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	<b>Горелов, Николай Афанасьевич.</b> Методология научных исследований : учебник и практикум для вузов / Н. А. Горелов, Д. В. Круглов, О. Н. Кораблева. - 2-е изд., пер. и доп. - М : Издательство Юрайт, 2020. - 365 с. - (Высшее образование). - URL: <a href="https://urait.ru/book/metodologiya-nauchnyh-issledovaniy-450489">https://urait.ru/book/metodologiya-nauchnyh-issledovaniy-450489</a> .	ЭР	22	100	+
2	<b>Добренков, В. И.</b> Методология и методика социологического исследования : учебник / В. И. Добренков, А. И. Кравченко. - Москва : Академический Проект, Альма Матер, 2016. - 539 с. - URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/60089.html">http://www.iprbookshop.ru/60089.html</a> . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "IPR BOOKS".	ЭР	22	100	+
3	<b>Мардас, Анатолий Николаевич.</b> Теория менеджмента : учебник для вузов / А. Н. Мардас, О. А. Гуляева. - 2-е изд., испр. и доп. - М : Издательство Юрайт, 2020. - 288 с. - (Высшее образование). - URL: <a href="https://urait.ru/bcode/453322">https://urait.ru/bcode/453322</a>	ЭР	15	100	+



4	Методическое руководство по структуре, содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы обучающихся по основным профессиональным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, Тюмень: ТИУ, 2019, 49 с.	-	22	100,0	<a href="https://educon2.tyuiu.ru/pluginfile.php/">https://educon2.tyuiu.ru/pluginfile.php/</a>
5	<b>Пещеров, Г. И.</b> Методология научного исследования : учебное пособие / Пещеров Г. И. - Москва : Институт мировых цивилизаций, 2017. - 312 с. - URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/77633.html">http://www.iprbookshop.ru/77633.html</a> .	ЭР	22	100	+
6	<b>Пивоварова, О. П.</b> Основы научных исследований : учебное пособие / О. П. Пивоварова. - Челябинск, Саратов : Южно-Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 159 с. - URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/81487.html">http://www.iprbookshop.ru/81487.html</a>	ЭР	22	100	+

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Е. А. Корякина

« 30 » 08 2021 г.

Директор БИК \_\_\_\_\_ Д. Х. Каюкова

« 30 » 08 2021 г.

М.П. \_\_\_\_\_



**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: СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА

Студента группы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Кадровый и правовой сервис в отрасли»

Срок прохождения практики: 3 курс 6 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 \_\_\_\_\_ «Кадровый и правовой сервис в отрасли»  
 Заочной формы обучения, группы \_\_\_\_\_  
 Вид практики \_\_\_\_\_ производственная  
 Тип практики \_\_\_\_\_ сервисная  
 Срок прохождения практики: \_\_\_\_\_

№ 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 трудового 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 «Кадровый и правовой сервис в отрасли»

Заочной формы обучения, группы \_\_\_\_\_

Вид практики Производственная

Тип практики Сервисная

Срок прохождения практики: \_\_\_\_\_

Руководитель практики от университета (Ф.И.О., должность, ученое звание)

№ п/п	Планируемые работы		Сроки проведения
1	Определение целевых ориентиров и основных направлений кадровой работы предприятия сферы сервиса с учетом действующих правовых норм		
2	2.1.	Описание стратегии кадрового взаимодействия с персоналом разного уровня квалификации	
	2.2.	Характеристика социального взаимодействия с персоналом сервисной организации учетом имеющихся ресурсов и ограничений	
3	Изучение процесса управления сервисной деятельностью с учетом кадровых и правовых основ функционирования		
4	Описание механизма мотивации, координации и контроля персонала сервисной компании		
5	Изучение способов трансформации кадровой работы сервисной организации с учетом результатов исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов		
6	Разработка мероприятий улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов на основе совершенствования кадровой работы		
7	Использование кадрового сервиса и правовых норм при разработке мероприятий по связям с общественностью с целью повышения эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов		
8	8.1	Организация работы исследовательских групп сервисной организации	
	8.2	Применение современных информационно-коммуникационных технологий в работе исследовательского коллектива сервисной 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: «Кадровый и правовой сервис в отрасли»

**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:**

- определение целевых ориентиров и основных направлений кадровой работы предприятия сферы сервиса с учетом действующих правовых норм;
- описание стратегии кадрового взаимодействия с персоналом разного уровня квалификации и характеристика социального взаимодействия с персоналом сервисной организации учетом имеющихся ресурсов и ограничений;
- изучение механизма трансформации кадровой работы сервисной организации с учетом результатов исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов.

**Планируемые результаты практики:**

- знать: З1 – этапы и основные направления планирования деятельности (УК-2.2.); З2 - стратегии сотрудничества с клиентами и персоналом (УК-3.2); З3: модели социального взаимодействия с персоналом сервисной организации (УК-3.4);
- уметь: У1 – определять целевые ориентиры и основные направления кадровой работы предприятия сферы сервиса (УК-2.2.); У2- разрабатывать адекватную стратегию кадрового взаимодействия с персоналом разного уровня квалификации (УК-3.2.); У8: использовать кадровый сервис и правовые нормы при разработке мероприятий по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов (ОПК-4.7);
- владеть: В7: навыками разработки мероприятий улучшения организации продаж и продвижению сервисных продуктов на основе совершенствования кадровой работы (ОПК-4.5); В10: навыками применения современных информационно-коммуникационных технологий в работе исследовательского коллектива сервисной организации (ОПК-8-6).

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

\_\_\_\_\_  
*Руководитель практики от  
профильной организации*  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
*Руководитель практики от  
образовательной организации*  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Задание принято к исполнению: \_\_\_\_\_  
(подпись обучающегося)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*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.

