

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 27.04.2024 16:11:41
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

Институт сервиса и отраслевого управления



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

тип практики: преддипломная

направление подготовки: 43.03.01 Сервис

направленность: Экономика сервисного предприятия
и организация постпродажного обслуживания

форма обучения: очная

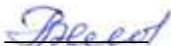
Программа практики разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 08.06.2020 г. и требованиями ОПОП по направлению 43.03.01 «Сервис», направленность «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания» к результатам освоения практики.

Программа практики рассмотрена
на заседании кафедры Экономики и организации производства

Протокол № 5 от «7» декабря 2020 г.

Заведующий кафедрой  Е.А. Корякина

СОГЛАСОВАНО:

Председатель КСН  М.Л. Белоножко

«7» декабря 2020 г.

Заведующий выпускающей кафедрой



Е.А.Корякина

«7» декабря 2020 г.

Программу практики разработал:

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



1. Цели и задачи прохождения практики

Цель преддипломной практики: закрепление и углубление теоретических знаний в области экономики сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания, а также приобретение обучающимися практических профессиональных навыков и компетенций, опыта самостоятельной профессиональной деятельности.

Задачи:

- закрепление и углубление теоретических знаний и применение полученных знаний при изучении подходов к решению проблемных задач и ситуаций, исходя из интересов и особенностей предприятия сервиса;
- развитие умений использовать современные технологии поиска, сбора, анализа и обработки теоретического и практического материала для последующего его использования при написании выпускной квалификационной (бакалаврской) работы;
- закрепление и углубление навыков обработки информации, полученной из документов, отчетности, первичных и статистических данных о производственной деятельности предприятия сервиса, которые могут быть использованы в дальнейшем при написании выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

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

Вид практики: производственная.

Тип практики: преддипломная практика.

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
ПКС-1 Способен осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации сервисной деятельности на уровне структурных подразделений организации	Уметь: ПКС-1. У1. - применять методы анализа, планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования, оценивать их эффективность и качество	Уметь: ПКС-1. У1.3 - применять методы анализа, планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования
	ПКС-1. У3. – применять основные показатели эффективности	ПКС-1. У3.2 – применять в процессе профессиональной деятельности

		функционирования экономики и организации производства, технологических процессов и режимов производства	основные показатели эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса
		Владеть: ПКС-1. В1. - навыками организации работы по тактическому планированию деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) производственной организации, направленному на определение пропорций развития производства, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства	Владеть: ПКС-1. В1.5 - навыками определения пропорций развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства
ПКС-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	Уметь: ПКС-2. У1. - использовать передовые методы организации и управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса	Уметь: ПКС-2. У1.3 - выбирать наиболее эффективные методы организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами и давать оценку экономической эффективности их применения	
	ПКС-2 У2. - использовать передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному обслуживанию и сервису	ПКС-2 У2.3 - применять на практике наиболее эффективные клиентоориентированные технологии в процессе осуществления договорной и рекламационной работы	
	Владеть: ПКС-2. В4. - навыками администрирования и документационного сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей	Владеть: ПКС-2. В4.5 - навыками администрирования и документационного сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей	
ПКС-3 Способен организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	Уметь: ПКС-3. У3. - использовать современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применять передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции	Уметь: ПКС-3. У3.4 - выбирать в процессе осуществления профессиональной деятельности наиболее эффективные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка)	
	ПКС-3. У5. - организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	ПКС-3. У5.1 - организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса У5.2 - осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	
	Владеть: ПКС-3. В5. - навыками организации и координации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, методами осуществления управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и	Владеть: ПКС-3. В5.1 - навыками организации и координации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса В5.2 - методами осуществления управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и	

	потребителями продукции	сервису и потребителями продукции
<p>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</p>	<p>Уметь: ПКС-4. У6. - 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</p>	<p>Уметь: ПКС-4. У6.1 - 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</p>
	<p>Владеть: ПКС-4. В6. - методами разработки и обоснования предложений 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</p>	<p>Владеть: ПКС-4. В6.1 - методами разработки и обоснования предложений 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</p>
<p>ПКС-5 Способен осуществлять взаимодействие с подразделениями организации по вопросам тактического планирования их деятельности, организации постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и определению путей использования резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка</p>	<p>Уметь: ПКС-5. У3. - осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию планов производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации</p>	<p>Уметь: ПКС-5. У3.3 - проводить оценку экономической эффективности планов производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации с последующее их коррекцией в случае необходимости</p>
	<p>ПКС-5. У5. - осуществлять взаимодействие с подразделениями организации по вопросам тактического планирования их деятельности, организации постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p>Владеть: ПКС-5. В5. - методами выявления и определения путей использования резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка</p>	<p>ПКС-5. У5.1 - на практике осуществлять взаимодействие с подразделениями организации по вопросам тактического планирования их деятельности, организации постпродажного обслуживания и сервиса</p> <p>Владеть: ПКС-5. В5.1 - методами выявления и определения путей использования резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка</p>
<p>ПКС-6 Способен выявлять, собирать, анализировать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений и проводить оценку эффективности решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью</p>	<p>Уметь: ПКС-6. У6. - выявлять, собирать и анализировать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации</p>	<p>Уметь: ПКС-6. У6.4 - обобщать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации</p>
	<p>Владеть:</p>	<p>Владеть:</p>

определения перспектив ее развития	ПКС-6. В6. - методикой планирования научно-исследовательской работы, навыками организации работы с источниками научной информации, технологией оформления результатов	ПКС-6. В6.3 - навыками организации работы с источниками научной информации, технологией оформления результатов для формирования возможных решений и проводить оценку эффективности решений с точки зрения достижения целевых показателей
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	Уметь: ПКС-7. У2. - обобщать, систематизировать и анализировать 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 и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики	Уметь: ПКС-7. У2.4 - планировать научно-исследовательскую работу, анализировать и обобщать результаты исследований о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, о требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики
	Владеть: ПКС-7. В2. - инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса	Владеть: ПКС-7. В2.5 - современными инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса
	ПКС-7. В3. - навыками подготовки предложений по конкретным направлениям изучения рынка с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса	ПКС-7. В3.2 - практическими навыками выбора конкретных направлений развития рынка сервисных услуг с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса

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

4. Место практики в структуре ОПОП ВО

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

До начала прохождения практики обучающиеся должны освоить такие дисциплины, как «Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия», «Технологии успешной профессиональной деятельности», «Обеспечение качества в сервисной деятельности и постпродажном обслуживании», «Основы логистики на предприятиях сервиса», «Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений», «Основы

договорной и рекламационной работы», «Контроллинг бизнеса и аудит», «Организация постпродажного обслуживания и сервиса».

Прохождение практики необходимо для получения навыков преддипломной работы, а также для сбора, анализа и обобщения фактического материала о производственной деятельности предприятия сервиса, необходимого для написания выпускной квалификационной работы.

5. Объем практики

Длительность практики составляет 4 недели, общая трудоемкость практики 6 зачетных единицы, 216 часов, в том числе контактная работа 8 часов. Сроки проведения практики: очная форма обучения: 4 курс, семестр 8.

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 - консультации	СРС		
1	Предварительный этап <ul style="list-style-type: none"> • Вводная лекция • Выдача задания, в т.ч. индивидуального задания • Инструктаж по технике безопасности 	8	2	ПКС-2.В2. ПКС-3.В3. ПКС-4.У1.	Устный опрос
2	Рабочий этап				
	2.1. Анализ показателей деятельности сервисного предприятия (наименование объекта анализа указывается в индивидуальном задании в соответствии с темой ВКР)	0	24	ПКС-1.У1 ПКС-6. У6	
	2.2. Анализ эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса на предприятии	0	24	ПКС-1. У3. ПКС-6. В6	
	2.3. Разработка плана развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства	0	26	ПКС-1.У1 ПКС-1. В1	
	2.4. Определение эффективных методов организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами с использованием эффективных клиентоориентированных технологий в процессе осуществления договорной и рекламационной работы по постпродажному обслуживанию и сервису и оценка	0	24	ПКС-2. У1. ПКС-2 У2 ПКС-2. В4.	Контроль выполнения

	экономической эффективности их применения				практико-ориентированных заданий
2.5.	Проведение сравнительного анализа успешных корпоративных практик по организации взаимоотношений с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции и выбор наилучшей из них	0	30	ПКС-3. У3 ПКС-3. У5 ПКС-3. В5 ПКС-6. В6	
2.6.	Разработка и обоснование предложений по модернизации системы управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции (направление указывается в индивидуальном задании)	0	30	ПКС-4. У6 ПКС-4. В6.	
2.7.	Выявление резервов производства и разработка планов производственно-хозяйственной деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) сервисной организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка	0	20	ПКС-5. У3 ПКС-5. У5 ПКС-5. В5 ПКС-6. У6	
2.8.	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 и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса	0	20	ПКС-7. У2 ПКС-7. В2 ПКС-7. В3	
3	Заключительный этап: • Оформление и защита отчета о прохождении практики	0	8	ПКС-1.У1 ПКС-1. У3 ПКС-1. В1 ПКС-2. У1 ПКС-2. У2 ПКС-2. В4 ПКС-3. У3 ПКС-3. У5 ПКС-3. В5 ПКС-4. У6 ПКС-4. В6 ПКС-5. У3 ПКС-5. У5 ПКС-5. В5 ПКС-6. У6 ПКС-6. В6 ПКС-7. У2 ПКС-7. В2 ПКС-7. В3.	Дифференцированный зачет по итогам 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 и 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
Проверка выполнения практико-ориентированных заданий	Степень отражения в разделах отчета всех видов работ, предусмотренных программой практики	65
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:

- БС «Издательства Лань» / Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
- БС «Электронного издательства ЮРАЙТ» / Режим доступа: www.biblio-online.ru
- Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ – / Режим доступа: <http://e.lanbook.com>
- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU» / Режим доступ a:<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 «Перспект» / 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;

- 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. Практико-ориентированные задания

Вид работы: *Анализ показателей деятельности сервисного предприятия (наименование объекта анализа указывается в индивидуальном задании в соответствии с темой ВКР)*

Задание: В соответствии с индивидуальным заданием, провести анализ показателей деятельности сервисного предприятия - места практики.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Анализ показателей деятельности сервисного предприятия».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать: 1) наименование организации и его краткую организационную характеристику согласно индивидуальному заданию; 2) аналитический анализ показателей деятельности сервисного предприятия и выводы по нему. Объем подраздела - 5-7 страниц текста.

Вид работы: Анализ эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса на предприятии

Задание: Согласно индивидуальному заданию по результатам изучения отчетных данных организации - места практики провести анализ эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса на предприятии.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Анализ эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса на предприятии».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать: 1) перечень используемых для анализа отчетных данных организации - места практики; 2) методы проведения анализа; 3) результаты анализа эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса на предприятии; 4) выводы. Объем подраздела: 6-8 страниц текста.

Вид работы: Разработка плана развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства

Задание: По результатам проведенного анализа показателей деятельности сервисного предприятия и эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса на предприятии разработать план развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «План развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать: 1) перечень имеющихся резервов производства; 2) проблемы и недостатки в существующей системе планирования; 3) План развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса. Объем подраздела - 5-6 страницы текста.

Вид работы: Определение эффективных методов организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами с использованием эффективных клиентоориентированных

технологий в процессе осуществления договорной и рекламационной работы по постпродажному обслуживанию и сервису и оценка экономической эффективности их применения

Задание: На основании результатов проведенного исследования определить эффективные методы организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами с использованием эффективных клиентоориентированных технологий в процессе осуществления договорной и рекламационной работы по постпродажному обслуживанию и сервису и оценка экономической эффективности их применения.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Методы организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать: 1) краткий аналитический отчет о результатах проведенного исследования; 2) описание методов организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами. Объем подраздела - 2-3 страницы текста.

Вид работы: Проведение сравнительного анализа успешных корпоративных практик по организации взаимоотношений с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции и выбор наилучшей из них

Задание: Используя различные источники данных провести сравнительный анализ успешных корпоративных практик по организации взаимоотношений с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции и выбрать наилучшие из них для исследуемого предприятия.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Организация взаимоотношений с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать: 1) краткий аналитический отчет о результатах проведенной оценки организации взаимоотношений с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции на предприятиях сервиса (не менее трех); 2) обосновать выбор метода организации взаимоотношений с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции для исследуемого предприятия. Объем подраздела - 3-4 страницы текста.

Вид работы: Разработка и обоснование предложений по модернизации системы управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации,

обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции (направление указывается в индивидуальном задании)

Задание: На основании результатов проведенного анализа разработать и обосновать предложения по модернизации системы управления производством или внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации (обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции).

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Предложения по модернизации системы управления производством».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать: 1) предмет исследования (например, система управления производством); 2) предложения по модернизации системы управления производством; 3) обоснование выбранных предложений. Объем подраздела - 3-4 страницы текста.

Вид работы: Выявление резервов производства и разработка планов производственно-хозяйственной деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) сервисной организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка

Задание: По результатам изучения отчетных данных организации - месте практики и выявленных резервов производства разработать план производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) сервисной организации, исходя из конкретных условий и потребностей рынка.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «План производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) сервисной организации».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать: 1) виды отчетных данных организации - месте практики, характеризующих выявленные резервы; 2) параметры и критерии эффективности плана производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) сервисной организации; 3) план производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) сервисной организации. Объем подраздела - 4-5 страниц 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 и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса

Задание: На основании изучения информации, содержащейся в официальных источниках, провести анализ состояния и перспектив развития рынка постпродажных услуг.

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

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать: 1) виды источников информации о развитии рынка постпродажных услуг; 2) методы и виды поиска информации, критерии отбора информации; 3) результаты анализа состояния и перспектив развития рынка постпродажных услуг. Объем подраздела - 6-7 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.

10.2. Вопросы для защиты отчета о прохождении практики

1. Какие методы поиска информации были использованы в процессе выполнения работы?
2. Какие критерии отбора информации Вами использовались в процессе выполнения работы?
3. Какими источниками информации пользовались в процессе выполнения работы?
4. Какие методы анализа информации использовали в процессе работы?
5. Какие этапы содержит анализ показателей деятельности сервисного предприятия?
6. Какие недостатки и преимущества были Вами выявлены в организации - месте прохождения практики по результатам анализа?
7. Какие особенности существуют в организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса на предприятии?
8. Какие выводы были Вами сделаны по результатам проведения аналитического исследования эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса на предприятии?
9. На сколько эффективен плана развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, разработанный Вами в процессе составления отчета?

10. Какие результаты были получены в ходе анализа методов организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами?

11. Какие параметры и критерии целесообразно использовать для оценки эффективности методов организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами?

12. Какие предложения по оценке персонала существуют на исследуемом рынке труда?

13. Какие клиентоориентированные технологии в процессе осуществления договорной и рекламационной работы по постпродажному обслуживанию и сервису были Вами предложены?

14. Какие успешные корпоративные практики по организации взаимоотношений с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции целесообразно применить в организации - месте прохождения практики.

15. Охарактеризуйте предложения по модернизации системы управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами

16. Какие резервы производства сервисной организации были Вами выявлены?

17. Дайте характеристику состояния и перспектив 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 [5].

Объем отчета –30-35 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 преддипломной 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 преддипломной 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 преддипломная практика

Код, направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
ПКС-1 Способен осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации сервисной деятельности на уровне структурных подразделений организации	Уметь: ПКС-1. У1. - применять методы анализа, планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования	Не умеет применять методы анализа, планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования	Испытывает затруднения в применении методов анализа, планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования, допускает ряд ошибок	Умеет применять методы анализа, планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования, допуская ряд неточностей	Умеет в полном объеме и безошибочно применять методы анализа, планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования
	ПКС-1. У3. – применять в процессе профессиональной деятельности основные показатели эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса	Не умеет применять в процессе профессиональной деятельности основные показатели эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса	Умеет применять в процессе профессиональной деятельности основные показатели эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса, допускает ряд ошибок	Умеет применять в процессе профессиональной деятельности основные показатели эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса, допуская ряд неточностей	Умеет в полном объеме и безошибочно применять в процессе профессиональной деятельности основные показатели эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса
	Владеть: ПКС-1. В1.5 - навыками определения пропорций развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства	Не владеет навыками определения пропорций развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства	Не уверенно владеет навыками определения пропорций развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства, допуская ряд ошибок	Владеет навыками определения пропорций развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками определения пропорций развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
ПКС-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	Уметь: ПКС-2. У1. - выбирать наиболее эффективные методы организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами и давать оценку экономической эффективности их применения	Не умеет выбирать наиболее эффективные методы организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами и давать оценку экономической эффективности их применения	Умеет выбирать наиболее эффективные методы организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами и давать оценку экономической эффективности их применения, допускает ряд ошибок	Умеет выбирать наиболее эффективные методы организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами и давать оценку экономической эффективности их применения, допуская ряд неточностей	Умеет в полном объеме и безошибочно выбирать наиболее эффективные методы организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами и давать оценку экономической эффективности их применения
	ПКС-2 У2. - применять на практике наиболее эффективные клиентоориентированные технологии в процессе осуществления договорной и рекламационной работы	Не умеет применять на практике наиболее эффективные клиентоориентированные технологии в процессе осуществления договорной и рекламационной работы	Умеет применять на практике наиболее эффективные клиентоориентированные технологии в процессе осуществления договорной и рекламационной работы, допускает ряд ошибок	Умеет применять на практике наиболее эффективные клиентоориентированные технологии в процессе осуществления договорной и рекламационной работы, допуская ряд неточностей	Умеет в полном объеме и безошибочно применять на практике наиболее эффективные клиентоориентированные технологии в процессе осуществления договорной и рекламационной работы
	Владеть: ПКС-2. В4. - навыками администрирования и документационного сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей	Не владеет навыками администрирования и документационного сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей	Не уверенно владеет навыками администрирования и документационного сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей, допуская ряд ошибок	Владеет навыками администрирования и документационного сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками администрирования и документационного сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей
ПКС-3 Способен организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	Уметь: ПКС-3. У3. - выбирать в процессе осуществления профессиональной деятельности наиболее эффективные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка)	Не умеет выбирать в процессе осуществления профессиональной деятельности наиболее эффективные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка)	Умеет выбирать в процессе осуществления профессиональной деятельности наиболее эффективные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка), допускает ряд ошибок	Умеет выбирать в процессе осуществления профессиональной деятельности наиболее эффективные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка), допуская ряд неточностей	Умеет в полном объеме и безошибочно выбирать в процессе осуществления профессиональной деятельности наиболее эффективные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка)

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
	ПКС-3. У5. - организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса; осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	Не умеет организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса; осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	Умеет организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса; осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции, допускает ряд ошибок	Умеет организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса; осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции, допуская ряд неточностей	Умеет в полном объеме и безошибочно организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса; осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции
	Владеть: ПКС-3. В5. - навыками организации и координации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса; методами осуществления управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	Не владеет навыками организации и координации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса; методами осуществления управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	Не уверенно владеет навыками организации и координации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса; методами осуществления управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции, допуская ряд ошибок	Владет навыками организации и координации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса; методами осуществления управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками организации и координации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса; методами осуществления управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
ПКС-5 Способен осуществлять взаимодействие с подразделениями организации по вопросам тактического планирования их деятельности, организации постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и определению путей использования резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка	Уметь: ПКС-5. У3. - проводить оценку экономической эффективности планов производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации с последующее их коррекцией в случае необходимости	Не умеет проводить оценку экономической эффективности планов производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации с последующее их коррекцией в случае необходимости	Умеет проводить оценку экономической эффективности планов производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации с последующее их коррекцией в случае необходимости, допускает ряд ошибок	Умеет проводить оценку экономической эффективности планов производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации с последующее их коррекцией в случае необходимости, допускает ряд неточностей	Умеет в полном объеме и безошибочно проводить оценку экономической эффективности планов производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) промышленной организации с последующее их коррекцией в случае необходимости
	ПКС-5. У5. - на практике осуществлять взаимодействие с подразделениями организации по вопросам тактического планирования их деятельности, организации постпродажного обслуживания и сервиса	Не умеет на практике осуществлять взаимодействие с подразделениями организации по вопросам тактического планирования их деятельности, организации постпродажного обслуживания и сервиса	Умеет на практике осуществлять взаимодействие с подразделениями организации по вопросам тактического планирования их деятельности, организации постпродажного обслуживания и сервиса, допускает ряд ошибок	Умеет на практике осуществлять взаимодействие с подразделениями организации по вопросам тактического планирования их деятельности, организации постпродажного обслуживания и сервиса, допускает ряд неточностей	Умеет в полном объеме и безошибочно на практике осуществлять взаимодействие с подразделениями организации по вопросам тактического планирования их деятельности, организации постпродажного обслуживания и сервиса
	Владеть: ПКС-5. В5. - методами выявления и определения путей использования резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка	Не владеет методами выявления и определения путей использования резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка	Не уверенно владеет методами выявления и определения путей использования резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка, допускает ряд ошибок	Владеет методами выявления и определения путей использования резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка, допускает ряд неточностей	В совершенстве владеет методами выявления и определения путей использования резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
ПКС-6 Способен выявлять, собирать, анализировать информацию бизнес-анализа производственно-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	Уметь: ПКС-6. У6.4 - обобщать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации	Не умеет обобщать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации	Умеет обобщать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации, допускает ряд ошибок	Умеет обобщать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации, допуская ряд неточностей	Умеет в полном объеме и безошибочно обобщать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации
	Владеть: ПКС-6. В6.3 - навыками организации работы с источниками научной информации, технологией оформления результатов для формирования возможных решений и проводить оценку эффективности решений с точки зрения достижения целевых показателей	Не владеет навыками организации работы с источниками научной информации, технологией оформления результатов для формирования возможных решений и проводить оценку эффективности решений с точки зрения достижения целевых показателей	Не уверенно владеет навыками организации работы с источниками научной информации, технологией оформления результатов для формирования возможных решений и проводить оценку эффективности решений с точки зрения достижения целевых показателей, допуская ряд ошибок	Владеет навыками организации работы с источниками научной информации, технологией оформления результатов для формирования возможных решений и проводить оценку эффективности решений с точки зрения достижения целевых показателей, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками организации работы с источниками научной информации, технологией оформления результатов для формирования возможных решений и проводить оценку эффективности решений с точки зрения достижения целевых показателей

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
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	Уметь: ПКС-7. У2.4 - планировать научно-исследовательскую работу, анализировать и обобщать результаты исследований о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, о требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики	Не умеет планировать научно-исследовательскую работу, анализировать и обобщать результаты исследований о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, о требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики	Умеет планировать научно-исследовательскую работу, анализировать и обобщать результаты исследований о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, о требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики, допускает ряд ошибок	Умеет планировать научно-исследовательскую работу, анализировать и обобщать результаты исследований о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, о требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики, допуская ряд неточностей	Умеет в полном объеме и безошибочно планировать научно-исследовательскую работу, анализировать и обобщать результаты исследований о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, о требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики
	Владеть: ПКС-7. В2.5 - современными инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса	Не владеет современными инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса	Не уверенно владеет современными инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса, допуская ряд ошибок	Владеет современными инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет современными инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
	ПКС-7. В3.2 - практическими навыками выбора конкретных направлений развития рынка сервисных услуг с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса	Не владеет практическими навыками выбора конкретных направлений развития рынка сервисных услуг с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса	Не уверенно владеет практическими навыками выбора конкретных направлений развития рынка сервисных услуг с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса, допуская ряд ошибок	Владеет практическими навыками выбора конкретных направлений развития рынка сервисных услуг с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет практическими навыками выбора конкретных направлений развития рынка сервисных услуг с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса

КАРТА
обеспеченности практики учебной и учебно-методической литературой

Вид практики производственная Тип практики преддипломная практика

Код, направление подготовки/специальность 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)

Направленность/специализация 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 бакалавриата и магистратуры [Текст] : Учебное пособие / Л. В. Байбородова. - 2-е изд., испр. и доп. - Электрон. дан. col. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 221 с.	-	22	100,0	http://www.biblio-online.ru/book/847A320D-90A3-452E-A805-3B0B809C9863
2	Добреньков, В. И. Методология и методика социологического исследования [Электронный ресурс] : учебник / В. И. Добреньков, А. И. Кравченко. – Методология и методика социологического исследования, 2019-02-01. - Москва : Академический Проект, Альма Матер, 2016. - 539 с.	-	22	100,0	http://www.iprbookshop.ru/.
3	Дроздова, Г. И. Научно-исследовательская и творческая работа в семестре [Электронный ресурс] : учебное пособие /Дроздова Г. И. - Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2013. - 66 с.	-	22	100,0	http://www.iprbookshop.ru/.
4	Лебедев, С. А. Методология научного познания : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры [Текст] : Учебное пособие / С. А. Лебедев. - Электрон. дан. col. - М : Издательство Юрайт,2018. - 153 с.	-	22	100,0	http://www.biblio-online.ru/book/AF6C5207-BBAE-482B-B11B-F4325332A5EF
5	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	https://educon2.tyuiu.ru/pluginfile.php/

6	Мокий, В.С. Методология научных исследований. Трансдисциплинарные подходы и методы : учебное пособие для бакалавриата и магистратуры [Текст] : Учебное пособие / В. С. Мокий. - Электрон. дан. col. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 160 с.	-	22	100,0	http://www.biblio-online.ru/book/52148653-1BC1-4CA0-A7A4-T5AFEBF5E662
7	Пещеров, Г. И. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / Пещеров Г. И. - Москва : Институт мировых цивилизаций, 2017. - 312 с.	-	22	100,0	http://www.iprbookshop.ru/ .
8	Пивоварова, О. П. Основы научных исследований [Электронный ресурс] : Учебное пособие / О. П. Пивоварова. - Основы научных исследований, 2029-02-28. - Челябинск, Саратов : Южно-Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 159 с.	-	22	100,0	http://www.iprbookshop.ru/ .
9	Тарасенко, В. Н. Основы научных исследований [Электронный ресурс] : Учебное пособие / В. Н. Тарасенко, И. А. Дегтев. - Белгород : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2017. - 96 с.	-	22	100,0	http://www.iprbookshop.ru/ .
10	Трубицын, В. А. Основы научных исследований [Электронный ресурс]: Учебное пособие / В.А. Трубицын, А.А. Порохня, В.В. Мелешин. - Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. - 149 с.	-	22	100,0	http://www.iprbookshop.ru/ .

ЭР – электронный ресурс для автор. пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ
<http://webirbis.tsogu.ru/>

И.о. заведующего кафедрой _____ Е.А. Корягина

« 7 » декабря 2020 г.

Директор БИК

_____ Д.Х. Каюкова

« 7 » декабря 2020 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: ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

Студента группы _____

(ФИО)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Экономика сервисного предприятия и организация
постпродажного обслуживания»

Срок прохождения практики – 5 курс семестр А

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 преддипломная
 Срок прохождения практики: с 17 апреля по 17 мая 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 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 /программа/	«Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания»
Заочной формы обучения, группы	
Вид практики	Производственная
Тип практики	Преддипломная
Срок прохождения практики:	с 17 апреля по 17 мая 202_ года
Руководитель практики от университета	(Ф.И.О., должность, ученое звание)

№ п/п	Планируемые работы	Сроки проведения
1	Анализ показателей деятельности сервисного предприятия (наименование объекта анализа указывается в индивидуальном задании в соответствии с темой ВКР)	
2	Анализ эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса на предприятии	
3	Разработка плана развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства	
4	Определение эффективных методов организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами с использованием эффективных клиентоориентированных технологий в процессе осуществления договорной и рекламационной работы по постпродажному обслуживанию и сервису и оценка экономической эффективности их применения	
5	Проведение сравнительного анализа успешных корпоративных практик по организации взаимоотношений с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции и выбор наилучшей из них	
6	Разработка и обоснование предложений по модернизации системы управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции (направление указывается в индивидуальном задании)	
7	Выявление резервов производства и разработка планов производственно-хозяйственной деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) сервисной организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка	
8	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 и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса	

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 показателей деятельности сервисного предприятия (наименование объекта анализа указывается в индивидуальном задании в соответствии с темой ВКР);
- разработка и обоснование предложений по модернизации системы управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции (направление указывается в индивидуальном задании).

Планируемые результаты практики:

- уметь: ПКС-1. У1 - применять методы анализа, планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования
- уметь: ПКС-4. У6 - 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
- владеть: ПКС-4. В6. - методами разработки и обоснования предложений 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

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 фирменном бланке предприятия (организации), подписывается руководителем практики.