

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: сервисная

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 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	Уметь: УК-2. У3. - разрабатывать план, определять целевые этапы и основные направления работы, выбирать оптимальные способы решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Уметь: УК-2. У3.6 - определять целевые ориентиры и основные направления работы предприятия сферы сервиса по взаимодействию с клиентами различных социокультурных групп с учетом нормативных правовых актов в области защиты прав потребителей
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Уметь: УК-3. У2. - определять стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели	Уметь: УК-3. У2.3 - определять стратегию сотрудничества предприятия сферы сервиса с клиентами с учетом их отраслевых, региональных и социально-экономических особенностей для осуществления успешной

		профессиональной деятельности
	Владеть: УК-3. В3. - навыками взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. навыками участия в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды	Владеть: УК-3. В3.1 - навыками взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. навыками участия в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать: ОПК-2.32. - структуру сервисной отрасли, особенности и состав сервисного продукта и его составных элементов, особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности	Знать: ОПК-2. 32.5 - особенности и состав сервисного продукта и его составных элементов с учетом отраслевых и региональных особенностей
	Уметь: ОПК-2. У1. - учитывать структуру сервисной отрасли, особенности и состав сервисного продукта, особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью	Уметь: ОПК-2. У1.6 - учитывать особенности и состав сервисного продукта при тарификации услуг и ценообразовании в сфере сервиса
	ОПК-2. У3. - использовать принципы государственного регулирования и управления в процессе управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом сферы сервиса разных типов	ОПК-2. У3.4 - использовать принципы государственного регулирования и управления в процессе организации предпринимательской деятельности и бизнес-планировании в сфере сервиса
	Владеть: ОПК-2. В2. - методами и приемами планирования, организации, мотивации, координации и контроля сервисной деятельности, структурных подразделений и персонала объектов сферы сервиса разных типов	Владеть: ОПК-2. В2.10 - методами организации корпоративной социальной политики и партнерства для достижения поставленной цели
	ОПК-2. В3. - навыками применения механизмов государственного регулирования и управления в процессе управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом сферы сервиса разных типов	ОПК-2. В3.5 - навыками применения механизмов государственного регулирования и управления в процессе осуществления инновационной деятельности сервисных предприятий и разработки управленческих решений по минимизации рисков предприятия сервиса
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Уметь: ОПК-4. У1. - проводить исследование сервисного рынка, потребителей, конкурентов, формировать предложения по улучшению организации продаж, продвижению сервисных продуктов, постпродажного обслуживания	Уметь: ОПК-4. У1.4 - проводить исследование и прогнозирование развития сервисного рынка с целью формирования предложений по улучшению организации продаж, продвижению сервисных продуктов и постпродажного обслуживания
	ОПК-4. У3. - разрабатывать и планировать мероприятия по связям с общественностью с целью повышения эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов	ОПК-4. У3.2 - разрабатывать и планировать мероприятия по связям с общественностью с целью повышения эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов, основываясь на особенности использования различных типов маркетинговых коммуникаций для отдельных видов сервисных продуктов
	Владеть: ОПК-4. В2. - методами исследования рынка, организации продаж и продвижении сервисных продуктов	Владеть: ОПК-4. В2.3 - методами исследования сервисного рынка, организации продаж и продвижении сервисных продуктов в целях прогнозирования тенденций их развития

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», «Менеджмент и маркетинг в сервисе», «Организация корпоративной социальной политики и партнерства», «Нормативно-правовое обеспечение сервисной деятельности».

Прохождение практики необходимо для дальнейшего освоения таких дисциплин, как «Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия», «Технологии разработки и экономическое обоснование управленческих решений», «Обеспечение качества в сервисной деятельности и постпродажном обслуживании», «Основы логистики на предприятиях сервиса», а так же при подготовке выпускной квалификационной работы бакалавра.

#### 5. Объем практики

Длительность практики составляет 4 недели, общая трудоемкость практики 6 зачетных единицы, 216 часов, в том числе контактная работа 4 часа. Сроки проведения практики: 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	2	УК-2. У3. ОПК-2.32. ОПК-4.У1.	Устный опрос
2	Рабочий этап				
	2.1. Определение целевых ориентиров и основных направлений работы предприятия сферы сервиса по	0	22	УК-2. У3.	Контроль выполнения практико-

	взаимодействию с клиентами различных социокультурных групп (выбор социокультурной группы клиентов определяется и указывается в индивидуальном задании)				ориентированных заданий
2.2.	Определение стратегии сотрудничества предприятия сферы сервиса с партнерами для достижения поставленной цели	0	20	УК-3. У2.	
2.3.	Разработка программы адаптации нового сотрудника в профессиональном коллективе	0	20	УК-3. В3.	
2.4.	Изучение структуры сервисной отрасли, особенностей и состава сервисного продукта и его составных элементов, их графологическое представление	0	20	ОПК-2.32.	
2.5.	Планирование деятельности предприятия сферы сервиса с использованием современных методов (вид планирования (перспективное, текущее и оперативно-производственное) указывается в индивидуальном задании)	0	20	ОПК-2.У1. ОПК-2.В2.	
2.6.	Планирование персонала предприятия сферы сервиса с использованием современных методов	0	20	ОПК-2.В2. ОПК-2.В3.	
2.7.	Изучение теоретических основ маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов, их графологическое представление	0	20	ОПК-4.31. ОПК-4.У1.	
2.8.	Проведение исследования сервисного рынка для разработки стратегии развития предприятия сферы сервиса (наименование сервисного рынка указывается в индивидуальном задании)	0	20	ОПК-4.У1. ОПК-4.У3.	
2.9.	Проведение исследования потребителей и конкурентов для разработки стратегии развития предприятия сферы сервиса (наименование объекта исследования (потребители или конкуренты) указывается в индивидуальном задании)	0	20	ОПК-4.У1 ОПК-4. В2..	Контроль выполнения практико-ориентированных заданий
2.10.	Разработка мероприятий по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов	0	20	ОПК-4. У3. ОПК-4. В2.	
3	Заключительный этап: • Оформление и защита отчета о прохождении практики	0	8	УК-2. У3. УК-3. У2. УК-3. В3. ОПК-2.32. ОПК-2.У1. ОПК-2.У3. ОПК-2.В2. ОПК-2.В3. ОПК-4.У1. ОПК-4.У3. ОПК-4.В2.	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 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 «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;
- 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? Обоснуйте расположение зон анкет, предназначенных для конечных и корпоративных потребителей.
7. Раскройте принципы выбора исполнителя маркетинговых исследований.
8. Какова структура отчета о маркетинговом исследовании?
9. Раскройте критерии качества отчета о маркетинговом исследовании.
10. 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 работы предприятия сферы сервиса по взаимодействию с клиентами различных социокультурных групп***

***Задание:*** Согласно индивидуальному заданию определить целевые ориентиры и основные направления работы предприятия сферы сервиса по взаимодействию с клиентами различных социокультурных групп.

***Результат выполнения.*** Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Целевые ориентиры и основные направления работы предприятия сферы сервиса по взаимодействию с клиентами различных социокультурных групп».

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

***Вид работы: Определение стратегии сотрудничества предприятия сферы сервиса с партнерами для достижения поставленной цели***

***Задание:*** На основании анализа отчетных данных, программы развития предприятия - места практики, определить стратегию сотрудничества предприятия сферы сервиса с партнерами для достижения поставленной цели.

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

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

***Вид работы: Разработка программы адаптации нового сотрудника в***

### ***профессиональном коллективе***

**Задание:** На основании анализа отчетных данных, кадровой политики, локальных нормативных актов предприятия - места практики разработать программу адаптации нового сотрудника в профессиональном коллективе.

**Результат выполнения.** Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Программа адаптации нового сотрудника в профессиональном коллективе».

**Требования к выполнению.** Подраздел должен содержать программу адаптации нового сотрудника в профессиональном коллективе: цели адаптации, методы и способы адаптации, критерии достижения целей адаптации. Объем подраздела: 3-4 страниц текста.

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

**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 «Структура сервисной отрасли, особенности и состав сервисного продукта и его составных элементов».

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

### ***Вид работы: Планирование деятельности предприятия сферы сервиса с использованием современных методов***

**Задание:** Согласно индивидуальному заданию провести планирование деятельности предприятия сферы сервиса с использованием современных методов.

**Результат выполнения.** Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Планирование деятельности предприятия сферы сервиса».

**Требования к выполнению.** Подраздел должен содержать: 1) наименование вида планирования согласно индивидуальному заданию (перспективное, текущее и оперативно-производственное); 2) виды источников информации, критерии отбора информации; 3) характеристика используемых методов планирования; 4) план деятельности предприятия сферы сервиса. Объем подраздела: 3-5 страниц текста.

### ***Вид работы: Планирование персонала предприятия сферы сервиса с использованием современных методов***

*Задание:* Согласно индивидуальному заданию провести планирование персонала предприятия сферы сервиса с использованием современных методов.

*Результат выполнения.* Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Планирование персонала предприятия сферы сервиса».

*Требования к выполнению.* Подраздел должен содержать: 1) цель и задачи планирования персонала предприятия сферы сервиса; 2) виды источников информации, критерии отбора информации; 3) характеристика используемых методов планирования; 4) результаты планирования персонала предприятия сферы сервиса. Объем подраздела: 4-5 страниц текста.

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

*Задание:* По результатам изучения теоретических основ подготовить презентацию о методах, этапах проведения и особенностях маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов.

*Результат выполнения.* Приложение к отчету о прохождении производственной практики «Теоретические основы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов».

*Требования к выполнению.* Презентация в PowerPoint о теоретических основах маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов в виде графического материала в Приложении к отчету. Объем презентации: 2-3 слайда.

***Вид работы: Проведение исследования сервисного рынка для разработки стратегии развития предприятия сферы сервиса***

*Задание:* Согласно индивидуальному заданию провести исследование сервисного рынка для разработки стратегии развития предприятия сферы сервиса.

*Результат выполнения.* Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Исследование сервисного рынка».

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

***Вид работы: Проведение исследования потребителей и конкурентов для разработки***

### ***стратегии развития предприятия сферы сервиса***

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

*Результат выполнения.* Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Исследование потребителей / конкурентов предприятия сферы сервиса».

*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: Разработка мероприятий по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов***

*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 «Мероприятия по связям с общественностью».

*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.

*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 и основных направлений работы предприятия сферы сервиса по взаимодействию с клиентами различных социокультурных групп?

2. Какие критерии отбора информации Вами использовались в процессе работы?
3. Какие источники информации были использованы при разработке стратегии сотрудничества предприятия сферы сервиса с партнерами?
4. Какие методы анализа информации были использованы при разработке стратегии сотрудничества предприятия сферы сервиса с партнерами?
5. Какие источники информации и какого уровня были использованы при разработке программы адаптации нового сотрудника в профессиональном коллективе?
6. Перечислите этапы адаптации нового сотрудника в профессиональном коллективе.
7. Какие методы адаптации нового сотрудника в профессиональном коллективе Вы считаете наиболее эффективными?
8. Дайте характеристику сервисной отрасли. Перечислите составные элементы структуры сервисной отрасли, объекты и субъекты сервисной отрасли.
9. Какие особенности сервисного продукта и его составных элементов существуют?
10. В чем заключается цель планирования деятельности в организации - месте прохождения практики?
11. Какие этапы содержит планирование деятельности предприятия сферы сервиса, деятельности структурных подразделений и персонала?
12. Какие недостатки и преимущества были Вами выявлены в существующем планировании деятельности в организации - месте прохождения практики?
13. Какие методы планирования деятельности предприятия сферы сервиса, деятельности структурных подразделений существуют?
14. Какие методы для оценки эффективности планирования деятельности предприятия сферы сервиса (деятельности структурных подразделений, деятельности персонала) были использованы Вами?
15. Дайте оценку эффективности методов маркетинговых исследований.
16. В чем заключаются особенности маркетинговых исследований сервисного рынка?
17. Какие информационные системы и базы данных были Вами использованы в процессе маркетинговых исследований сервисного рынка?
18. Какие результаты были Вами получены в процессе исследования сервисного рынка, потребителей и конкурентов?
19. Перечислите основные этапы разработки мероприятий по связям с общественностью?
20. Какие отраслевые особенности были Вами учтены при разработке мероприятий по связям с общественностью?

*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 «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). 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 Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

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	Уметь: УК-2. У3. - определять целевые ориентиры и основные направления работы предприятия сферы сервиса по взаимодействию с клиентами различных социокультурных групп	Не умеет определять целевые ориентиры и основные направления работы предприятия сферы сервиса по взаимодействию с клиентами различных социокультурных групп	Испытывает затруднения в умении определять целевые ориентиры и основные направления работы предприятия сферы сервиса по взаимодействию с клиентами различных социокультурных групп	Умеет определять целевые ориентиры и основные направления работы предприятия сферы сервиса по взаимодействию с клиентами различных социокультурных групп, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве определять целевые ориентиры и основные направления работы предприятия сферы сервиса по взаимодействию с клиентами различных социокультурных групп
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Уметь: УК-3. У2. - определять стратегию сотрудничества предприятия сферы сервиса с партнерами для достижения поставленной цели	Не умеет определять стратегию сотрудничества предприятия сферы сервиса с партнерами для достижения поставленной цели	Испытывает затруднения в умении определять стратегию сотрудничества предприятия сферы сервиса с партнерами для достижения поставленной цели	Умеет определять стратегию сотрудничества предприятия сферы сервиса с партнерами для достижения поставленной цели, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве определять стратегию сотрудничества предприятия сферы сервиса с партнерами для достижения поставленной цели
	Владеть: УК-3. В3. - навыками адаптации нового сотрудника в профессиональном коллективе	Не владеет навыками адаптации нового сотрудника в профессиональном коллективе	Не уверенно владеет навыками адаптации нового сотрудника в профессиональном коллективе, допуская ряд ошибок	Владеет навыками адаптации нового сотрудника в профессиональном коллективе, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками адаптации нового сотрудника в профессиональном коллективе

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по практике	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать: ОПК-2.31. - 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	Демонстрирует отдельные знания структуры сервисной отрасли, особенностей и состава сервисного продукта и его составных элементов, допуская ряд ошибок	Демонстрирует достаточные знания структуры сервисной отрасли, особенностей и состава сервисного продукта и его составных элементов, допуская ряд неточностей	Четко и в полном объеме воспроизводит знание структуры сервисной отрасли, особенностей и состава сервисного продукта и его составных элементов
	Владеть: ОПК-2.В2. - методами планирования деятельности предприятия сферы сервиса, деятельности структурных подразделений и персонала	Не владеет методами планирования деятельности предприятия сферы сервиса, деятельности структурных подразделений и персонала	Не уверенно владеет методами планирования деятельности предприятия сферы сервиса, деятельности структурных подразделений и персонала, допуская ряд ошибок	Владеет методами планирования деятельности предприятия сферы сервиса, деятельности структурных подразделений и персонала, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет методами планирования деятельности предприятия сферы сервиса, деятельности структурных подразделений и персонала
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Знать: ОПК-4. 31. - теоретические основы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Не знает теоретические основы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Демонстрирует отдельные знания теоретических основ маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов, допуская ряд ошибок	Демонстрирует достаточные знания теоретические основы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов, допуская ряд неточностей	Четко и в полном объеме воспроизводит теоретические основы маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов
	Уметь: ОПК-4.У1. - проводить исследование сервисного рынка, потребителей, конкурентов для разработки стратегии и тактики сервисной организации	Не умеет проводить исследование сервисного рынка, потребителей, конкурентов для разработки стратегии и тактики сервисной организации	Испытывает затруднения в умении проводить исследование сервисного рынка, потребителей, конкурентов для разработки стратегии и тактики сервисной организации	Умеет проводить исследование сервисного рынка, потребителей, конкурентов для разработки стратегии и тактики сервисной организации, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве и безошибочно проводить исследование сервисного рынка, потребителей, конкурентов для разработки стратегии и тактики сервисной организации

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по практике	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
	ОПК-4. У3. - разрабатывать мероприятия по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов	Не умеет разрабатывать мероприятия по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов	Испытывает затруднения в умении разрабатывать мероприятия по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов	Умеет разрабатывать мероприятия по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве разрабатывать мероприятия по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов

**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	Горелов, Николай Афанасьевич. Методология научных исследований : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры [Текст] : Учебник и практикум / Н. А. Горелов. - 2-е изд., пер. и доп. - Электрон. дан.col. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 365 с.	-	22	100	<a href="http://www.biblio-online.ru/book/F0FA3980-716C-49E0-81F8-9E97FEFC1F96">http://www.biblio-online.ru/book/F0FA3980-716C-49E0-81F8-9E97FEFC1F96</a>
2	Добренков, В. И. Методология и методика социологического исследования [Электронный ресурс] : учебник / В. И. Добренков, А. И. Кравченко. – Методология и методика социологического исследования, 2019-02-01. - Москва : Академический Проект, Альма Матер, 2016. - 539 с.	-	22	100,0	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> .
3	Казакевич, Татьяна Александровна. Сервисная деятельность [Текст] : Учебное пособие / Т. А. Казакевич. - 2-е изд. - Электрон. дан.col. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 186 с.	-	15	100	<a href="http://www.biblio-online.ru/book/3D7010F7-9426-4530-875E-24226A85014C">http://www.biblio-online.ru/book/3D7010F7-9426-4530-875E-24226A85014C</a>
4	Мардас, Анатолий Николаевич. Теория менеджмента : учебник для академического бакалавриата [Текст] : Учебник / А. Н. Мардас. - 2-е изд., испр. и доп. - Электрон. дан.col. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 288 с.	-	15	100	<a href="http://www.biblio-online.ru/book/14BBB91A-64FF-4CBB-A238-0CAF2CEAF402">http://www.biblio-online.ru/book/14BBB91A-64FF-4CBB-A238-0CAF2CEAF402</a>

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	<a href="https://educon2.tyuiu.ru/pluginfile.php/">https://educon2.tyuiu.ru/pluginfile.php/</a>
6	Пещеров, Г. И. Методология научного исследования [Электронный ресурс] : учебное пособие / Пещеров Г. И. - Москва : Институт мировых цивилизаций, 2017. - 312 с.	-	22	100,0	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> .
7	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	<a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a> .

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

И.о. заведующего кафедрой \_\_\_\_\_ Е.А. Корякина

« 7 » декабря 2021 г.

Директор БИК

Д.Х. Каюкова

« 7 » декабря 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/программа/  
Заочной формы обучения,  
группы «Кадровый и правовой сервис в отрасли»

Вид практики производственная

Тип практики сервисная

Срок прохождения практики: с 15 июня по 12 июля 202\_\_ года

№ п/п	Вид инструктажа	Дата проведения	Подпись инструктируемого	Подпись ответственного за проведение инструктажа
1	Охрана труда			
2	Инструктаж по технике безопасности			
3	Инструктаж по пожарной безопасности			
4	Правила внутреннего 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/	«Кадровый и правовой сервис в отрасли»
Заочной формы обучения, группы	
Вид практики	Производственная
Тип практики	Сервисная
Срок прохождения практики:	с 15 июня по 12 июля 202__ года
Руководитель практики от университета	(Ф.И.О., должность, ученое звание)

№ п/п	Планируемые работы	Сроки проведения
1	Определение целевых ориентиров и основных направлений работы предприятия сферы сервиса по взаимодействию с клиентами различных социокультурных групп (выбор социокультурной группы клиентов определяется и указывается в индивидуальном задании)	
2	Определение стратегии сотрудничества предприятия сферы сервиса с партнерами для достижения поставленной цели	
3	Разработка программы адаптации нового сотрудника в профессиональном коллективе	
4	Изучение структуры сервисной отрасли, особенностей и состава сервисного продукта и его составных элементов, их графологическое представление	
5	5.1. Планирование деятельности предприятия сферы сервиса с использованием современных методов (вид планирования (перспективное, текущее и оперативно-производственное) указывается в индивидуальном задании)	
	5.2. Планирование персонала предприятия сферы сервиса с использованием современных методов	
6	Изучение теоретических основ маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов, их графологическое представление	
7	7.1. Проведение исследования сервисного рынка для разработки стратегии развития предприятия сферы сервиса (наименование сервисного рынка указывается в индивидуальном задании)	
	7.2. Проведение исследования потребителей и конкурентов для разработки стратегии развития предприятия сферы сервиса (наименование объекта исследования (потребители или конкуренты) указывается в индивидуальном задании)	
8	Разработка мероприятий по связям с общественностью с целью повышение эффективности продаж и продвижения сервисных продуктов	

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 работы предприятия сферы сервиса по взаимодействию с клиентами различных социокультурных групп (определяется и указывается выбор социокультурной группы клиентов);
- планирование деятельности предприятия сферы сервиса с использованием современных методов (указывается вид планирования (перспективное, текущее и оперативно-производственное));
- проведение исследования сервисного рынка для разработки стратегии развития предприятия сферы сервиса (указывается наименование сервисного рынка);
- проведение исследования потребителей и конкурентов для разработки стратегии развития предприятия сферы сервиса (указывается наименование объекта исследования (потребители или конкуренты))

**Планируемые результаты практики:**

- уметь: УК-2. У3. - определять целевые ориентиры и основные направления работы предприятия сферы сервиса по взаимодействию с клиентами различных социокультурных групп;
- владеть: ОПК-2.В2. - методами планирования деятельности предприятия сферы сервиса, деятельности структурных подразделений и персонала;
- уметь: ОПК-4.У1. - проводить исследование сервисного рынка, потребителей, конкурентов для разработки стратегии и тактики сервисной организации.

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.