

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: организационно-управленческая

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 организационно-управленческой практики: закрепление и углубление полученных в процессе обучения теоретических знаний, приобретение обучающимися практических профессиональных навыков, компетенций и опыта самостоятельной профессиональной деятельности в области организации и управления производством предприятий сферы сервиса.

Задачи:

- закрепление и углубление теоретических знаний и применение их к решению круга организационно-управленческих задач в рамках поставленной цели деятельности предприятия сферы сервиса;
- развитие умений и овладение профессиональными навыками управления предприятиями сферы сервиса, их структурным подразделениями и персоналом;
- развитие умений и овладение профессиональными навыками освоения современных методов организации производства предприятий сферы сервиса;
- закрепление и углубление навыков обработки информации, полученной из различных видов источников об особенностях организации и управления производством предприятий сферы 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: организационно-управленческая.

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, имеющих ресурсы и	Знать: УК-2. 32 - совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений	Знать: УК-2. 32.8 - совокупность задач организации производством и взаимоотношений с контрагентами и клиентами в рамках поставленной цели развития предприятия сферы сервиса с учетом имеющихся ресурсов и ограничений

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. У3.5 - определять этапы и основные направления развития управления предприятием сферы сервиса, выбирать оптимальные способы решения поставленных задач с учетом имеющихся ресурсов и ограничений
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. У2.2 - определять стратегию сотрудничества предприятия сферы сервиса с контрагентами с целью достижения поставленной цели развития предприятия сферы сервиса
	Владеть: УК-3.В1 - навыками установления разных видов коммуникации (учебной, деловой, неформальной и др.), определения своей роль в команде, выстраивания социального взаимодействия в команде	Владеть: УК-3.В1.2 - навыками установления разных видов коммуникации (деловой, неформальной и др.) в процессе осуществления профессиональной деятельности
	УК-3. В2. - методами регулирования групповых и командных социально-психологических процессов	УК-3. В2.2 - методами регулирования групповых социально-психологических процессов, происходящих на предприятии сферы сервиса
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать: ОПК-2. 33. - организационно-правовые основы сферы сервиса, принципы и механизмы государственного регулирования и управления сервисной деятельностью	Знать: ОПК-2. 33.4 - организационно-правовые формы предприятий сферы сервиса
	ОПК-2. 34. - понятие, виды, методы и технологии управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом сферы сервиса разных типов	ОПК-2. 34.5 - принципы организации управления предприятием сферы сервиса, структурными подразделениями и персоналом сферы сервиса разных типов
	Уметь: ОПК-2. У2. - использовать методы и технологии управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом сферы сервиса разных типов	Уметь: ОПК-2. У2.10 - использовать на практике методы управления сервисной деятельностью, учитывать принципы организации управления предприятием сферы сервиса при выполнении профессиональных задач
	Владеть: ОПК-2. В1 - навыками определения цели и задач управления сервисной деятельностью, структурными подразделениями и персоналом объектов сферы сервиса разных типов	Владеть: ОПК-2. В1.7 - навыками определения цели и задач организации управления сервисной деятельностью

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 «Основы сервисной деятельности», «Командообразование», «Сервисология», «Менеджмент и маркетинг в сервисе», «Нормативно-правовое обеспечение сервисной деятельности».

Прохождение практики необходимо для дальнейшего освоения таких дисциплин, как

«Технологии успешной профессиональной деятельности», «Обеспечение качества в сервисной деятельности и постпродажном обслуживании», «Организация корпоративной социальной политики и партнерства», «Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере 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: 2 курс, 4 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. УЗ. ОПК-2.34. ОПК-2.У2.	Устный опрос
2	Рабочий этап				
	2.1. Изучение совокупности задач организации производства и взаимоотношений с контрагентами и клиентами в рамках поставленной цели развития предприятия сферы сервиса с учетом имеющихся ресурсов и ограничений	0	10	УК-2. 32.	Контроль выполнения практико-ориентированных заданий
	2.2. Определение этапов и основных направлений развития управления предприятием сферы сервиса (тип управления (оперативное, тактическое, стратегическое) указывается в индивидуальном задании)	0	16	УК-2. УЗ.	
	2.3. Выбор оптимальных способов решения задач развития управления предприятием сферы сервиса с учетом имеющихся ресурсов и ограничений	0	20	УК-2. УЗ.	
	2.4. Определение стратегии сотрудничества с контрагентами с целью достижения	0	20	УК-3. У2.	

		поставленной цели развития предприятия сферы сервиса				
	2.5.	Определение видов коммуникации (деловой, неформальной и др.), существующих в процессе осуществления профессиональной деятельности	0	20	УК-3. В1.	
	2.6.	Определение эффективных методов регулирования групповых социально-психологических процессов, происходящих на предприятии сферы сервиса	0	20	УК-3. В2.	Контроль выполнения практико-ориентированных заданий
	2.7.	Изучение организационно-правовых форм предприятий сферы сервиса, их графологическое представление	0	18	ОПК-2.33.	
	2.8.	Изучение и графологическое представление принципов организации управления предприятием сферы сервиса	0	18	ОПК-2.34.	
	2.9.	Определение эффективных методов управления сервисной деятельностью предприятия (тип управления (оперативное, тактическое, стратегическое) указывается в индивидуальном задании)	0	20	ОПК-2.У2.	
	2.10.	Оценка соблюдения принципов организации управления при построении организационной структуры управления предприятием сферы сервиса	0	20	ОПК-2.У2.	
	2.11.	Определение цели и задач организации управления сервисной деятельностью на основе анализ организационной структуры управления предприятием сферы сервиса	0	20	ОПК-2.В1.	
3		Заключительный этап: • Оформление и защита отчета о прохождении практики		8	УК-2. 32. УК-2. У3. УК-3. 31. УК-3. В2. ОПК-2.33. ОПК-2.34. ОПК-2.У2. ОПК-2.В1.	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
- 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 совокупности задач организации совокупность задач организации производства и взаимоотношений с контрагентами и клиентами в рамках поставленной цели развития предприятия сферы сервиса с учетом имеющихся ресурсов и ограничений

1. В чем заключается сущность организации производства на предприятиях сферы сервиса?

2. Какие задачи решает организация взаимоотношений с контрагентами и клиентами на предприятиях сферы сервиса

3. Какие виды деятельности охватывает организация производства?
4. Какие типы производства выделяют?
5. Какие типы производства наиболее часто применяются предприятиями сферы сервиса?
6. Какие формы организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами существуют?
7. Какие формы организации производства используются на предприятиях сферы сервиса?
8. Какие ограничения могут оказывать влияние на решение задач организации производства и взаимоотношений с контрагентами и клиентами на предприятиях сферы сервиса в рамках поставленной цели развития предприятия?
9. Какие ресурсы необходимы для решения задач организации производства на предприятиях сферы сервиса в рамках поставленной цели развития предприятия?
10. Как Вы считаете, какие задачи организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами являются наиболее значимыми для предприятий сферы сервиса?

Вид работы: Изучение организационно-правовых форм предприятий сферы сервиса, их графологическое представление

1. Какие организационно-правовые формы хозяйствующих субъектов определены Гражданским кодексом РФ?
2. Когда предприятие признается юридическим лицом и может участвовать в хозяйственном обороте?
3. Какие организационно-правовые формы предприятий наиболее приемлемы в сфере сервиса?
4. Какие ограничения и особенности необходимо учитывать при выборе организационно-правовых форм предприятия?
5. Какие хозяйственные товарищества и общества определены Гражданским кодексом РФ? В чем их различия?
6. По каким признакам классифицируются предприятия?
7. В чем заключается особенности функционирования акционерных обществ?
8. В чем заключается особенности функционирования обществ с ограниченной ответственностью?
9. Какие документы необходимы для государственной регистрации предприятия?
10. В каких случаях организационно-правовая форма предприятия в форме общества с ограниченной ответственностью должна быть изменена на акционерное общество?

Вид работы: Изучение и графологическое представление принципов организации управления предприятием сферы сервиса

1. Какие методы управления существуют? Дайте их классификацию и краткую характеристику.
2. Какие современные технологии управления предприятием существуют?
3. Какие методы управления наиболее эффективны в управлении сервисной деятельностью?
4. Какие технологии управления наиболее эффективны в управлении сервисной деятельностью?
5. Какие принципы организации управления предприятием существуют? Дайте их краткую характеристику.
6. К какому методу управления относится материальное стимулирование? В какой форме оно применяется на предприятиях?
7. Какие принципы организации управления предприятием наиболее значимы для предприятий сферы сервиса?
8. К какой технологии управления предприятием относится разработка рыночной философии управления фирмой?
9. Какие элементы включает философия управления предприятием сферы сервиса?
10. Какие методы и технологии, на Ваш взгляд, наиболее актуальны в современных условиях развития сферы сервиса в России?

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 - 1 вопрос.

10.2. Практико-ориентированные задания

Вид работы: Изучение совокупности задач организации производства и взаимоотношений с контрагентами и клиентами на предприятиях сферы сервиса в рамках поставленной цели развития предприятия с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, их графологическое представление

Задание: По результатам изучения совокупности задач организации производства и взаимоотношений с контрагентами и клиентами на предприятиях сферы сервиса в рамках

поставленной цели развития предприятия с учетом имеющихся ресурсов и ограничений подготовить презентацию.

Результат выполнения. Приложение к отчету о прохождении производственной практики «Задачи организации производства и взаимоотношений с контрагентами и клиентами на предприятиях сферы сервиса в рамках поставленной цели развития предприятия с учетом имеющихся ресурсов и ограничений».

Требования к выполнению. Презентация в PowerPoint в виде графического материала в Приложении к отчету, которая должна содержать: цель развития предприятия, совокупность задач организации производства и взаимоотношений с контрагентами и клиентами на предприятиях сферы сервиса в рамках поставленной цели, имеющиеся ресурсы, возможные ограничения. Объем презентации: 2-3 слайда.

Вид работы: Определение этапов и основных направлений развития управления предприятием сферы сервиса (тип управления (оперативное, тактическое, стратегическое) указывается в индивидуальном задании)

Задание: Согласно индивидуальному заданию на основании анализа локальных нормативных актов, программы развития предприятия - места практики, определить этапы и основные направления развития управления предприятием сферы сервиса.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Этапы и основные направления развития управления предприятием сферы сервиса».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать: 1) наименование типа управления (оперативное, тактическое, стратегическое); 2) этапы управления предприятием - местом прохождения практики; 3) основные направления развития управления предприятием сферы сервиса; 4) выводы по результатам работы. Объем подраздела: 2-3 страницы текста.

Вид работы: Выбор оптимальных способов решения задач развития управления предприятием сферы сервиса с учетом имеющихся ресурсов и ограничений

Задание: На основании результатов выполнения предыдущего вида работы и изучения программы развития предприятия - места практики провести выбор оптимальных способов решения задач развития управления предприятием с учетом имеющихся ресурсов и ограничений.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Выбор оптимальных способов развития управления предприятием сферы сервиса».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать информацию о возможных

оптимальных способах решения задач развития управления предприятием сферы сервиса с учетом имеющихся ресурсов и ограничений. Объем подраздела: 3-4 страницы текста.

Вид работы: Определение стратегии сотрудничества предприятия сферы сервиса с контрагентами для достижения поставленной цели развития предприятия сферы сервиса

Задание: На основании изучения программы развития предприятия - места практики и практики сотрудничества с контрагентами дать характеристику существующей стратегии сотрудничества предприятия сферы сервиса с контрагентами для достижения поставленной цели развития предприятия сферы сервиса.

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

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать информацию о существующей стратегии сотрудничества предприятия сферы сервиса с контрагентами для достижения поставленной цели развития предприятия сферы сервиса. Объем подраздела: 3-4 страницы текста.

Вид работы: Определение видов коммуникации (деловой, неформальной и др.), существующих в процессе осуществления профессиональной деятельности

Задание: По результатам изучения информационных источников разного уровня, видов коммуникации, существующих на предприятии - месте практики, дать их краткую характеристику.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Виды коммуникации, существующие в процессе осуществления профессиональной деятельности».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать описание видов коммуникации, существующих на предприятии - месте практики; методы их регулирования. Объем подраздела: 1-2 страницы текста.

Вид работы: Определение эффективных методов регулирования групповых социально-психологических процессов, происходящих на предприятии сферы сервиса

Задание: По результатам изучения информационных источников разного уровня, групповых социально-психологических процессов, происходящих на предприятии - месте практики, определить эффективные методы их регулирования.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Эффективные методы регулирования групповых социально-психологических процессов, происходящих на предприятии сферы сервиса».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать следующую информацию: описание групповых социально-психологических процессов, происходящих на предприятии - месте практики; методы регулирования групповых социально-психологических процессов, происходящих на предприятии сферы сервиса. Объем подраздела: 1-2 страницы текста.

Вид работы: Изучение организационно-правовых форм предприятий сферы сервиса, их графологическое представление

Задание: По результатам изучения информационных источников разного уровня (учебные, научные и научно-популярные издания) подготовить презентацию об особенностях организационно-правовых форм, применяемых предприятиями сферы сервиса.

Результат выполнения. Приложение к отчету о прохождении производственной практики «Организационно-правовые формы предприятий сферы сервиса».

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

Вид работы: Изучение и графологическое представление принципов организации управления предприятием сферы сервиса

Задание: Согласно индивидуальному заданию по результатам изучения информационных источников разного уровня (учебные, научные и научно-популярные издания) подготовить презентацию о принципах организации управления предприятием сферы сервиса.

Результат выполнения. Приложение к отчету о прохождении производственной практики «Принципы организации управления предприятием сферы сервиса».

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

Вид работы: Определение эффективных методов и технологий управления сервисной деятельностью предприятия (тип управления (оперативное, тактическое, стратегическое) указывается в индивидуальном задании)

Задание: Согласно индивидуальному заданию по результатам изучения информационных источников разного уровня, анализа локальных нормативных актов, существующей системы управления предприятием - местом практики проанализируйте применяемые на предприятии

методы и технологии управления сервисной деятельностью и определите эффективные.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Эффективные методы и технологии управления сервисной деятельностью предприятия».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать следующую информацию: описание применяемых на предприятии - месте практики методы и технологии управления сервисной деятельностью; определите эффективные методы и технологии управления сервисной деятельностью для данного предприятия. Выводы обоснуйте. Объем подраздела: 3-4 страницы текста.

Вид работы: Оценка соблюдения принципов организации управления при построении организационной структуры управления предприятием сферы сервиса

Задание: По результатам изучения организационной структуры управления предприятия - места практики, анализа локальных нормативных актов дайте оценку соблюдения принципов организации управления при построении организационной структуры управления предприятием сферы сервиса.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Оценка соблюдения принципов организации управления при построении организационной структуры управления предприятием сферы сервиса».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать следующую информацию: схема организационной структуры управления предприятия - места практики; характеристика существующей организационной структуры управления на предприятии - месте практики; оценка соблюдения принципов организации управления при построении организационной структуры управления предприятием сферы сервиса. Выводы обоснуйте. Объем подраздела: 3-4 страницы текста.

Вид работы: Определение цели и задач организации управления сервисной деятельностью на основе анализ организационной структуры управления предприятием сферы сервиса

Задание: По результатам анализа организационной структуры управления предприятия - места практики, анализа локальных нормативных актов определите цели и задачи организации управления сервисной деятельностью на предприятии - месте практики.

Результат выполнения. Подраздел основной части отчета о прохождении практики «Цели и задачи организации управления сервисной деятельностью на предприятии».

Требования к выполнению. Подраздел должен содержать следующую информацию: анализ существующей организационной структуры управления на предприятии - месте практики с позиции постановки цели и задач организации управления сервисной деятельностью; определение цели и задач организации управления сервисной деятельностью на предприятии - месте практики Выводы обоснуйте. Объем подраздела: 3-4 страницы текста.

10.3. 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 работы?
3. Какие источники информации были Вами использованы в процессе изучения совокупности задач организации производства на предприятиях сферы сервиса?
4. Какие методы анализа информации были использованы в процессе работы?
5. Какие источники информации и какого уровня были использованы при определении этапов и основных направлений развития управления предприятием сферы сервиса?
6. Какие источники информации и какого уровня были использованы при определении основных групповых социально-психологических процессов, происходящих на предприятии сферы сервиса?
7. Какие методы регулирования групповых социально-психологических процессов, происходящих на предприятии сферы сервиса, наиболее эффективны на Ваш взгляд?
8. Дайте характеристику эффективных методов и технологий управления сервисной деятельностью предприятия в зависимости от типа управления (оперативное, тактическое, стратегическое).
9. Какие особенности построения организационной структуры управления предприятием сферы сервиса существуют?
10. В чем заключается цель организационной структуры управления предприятием сферы сервиса?
11. Какие этапы содержит построение организационной структуры управления предприятием?
12. Какие недостатки и преимущества были Вами выявлены в существующей организационной структуре управления предприятием сферы сервиса - месте прохождения практики?
13. Какие задачи решаются в процессе управления предприятием?

14. Какие методы были использованы Вами при графологическом представлении информации?

15. Дайте оценку эффективности применяемых методов и технологий управления сервисной деятельностью.

16. В чем заключаются особенности организации производства на предприятиях сферы сервиса в рамках поставленной цели развития предприятия с учетом имеющихся ресурсов и ограничений?

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 окончанию 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 организационно-управленческой практики отражает «Порядок проведения практики при освоении обучающимися основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, программ специалитета, программ магистратуры», утвержденный и.о. ректора ТИУ 05.06.2019.

В нем определены:

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

В соответствии с указанным Порядком обучающийся в период прохождения практики:

- выполняет задания, предусмотренные программой практики, в том числе индивидуальные;

- соблюдает правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдает требования охраны труда и пожарной безопасности;
- несет ответственность за выполняемую работу и ее результаты;

- по окончании практики к установленному сроку предоставляет руководителю практики от Университета письменный отчет;

- проходит промежуточную аттестацию по итогам практики.

Общее учебно-методическое руководство практикой осуществляется кафедрой, реализующей ОПОП ВО по направлению «Сервис», направленность «Кадровый и правовой сервис в отрасли». Руководство и контроль за прохождением практики возлагается соответствующим приказом на руководителя практики от университета.

Перед началом практики руководитель практики от Университета проводит организационное собрание, на котором раскрывает обучающимся цели, задачи, содержание,

вопросы организации практики, требования к отчету по практике, критерии оценки результатов обучения по практике. Кроме того, на организационном собрании проводится инструктаж по технике безопасности (Приложение 4). Обучающийся совместно с руководителем практики от Университета составляет рабочий график (план) прохождения практики (Приложение 5) и индивидуальное задание (Приложение 6). Обязательным документом является характеристика с места прохождения практики (Приложение 7), подписанная руководителем практики от организации - места практики и заверенная печатью.

Формой промежуточной аттестации прохождения производственной организационно-управленческой 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: организационно-управленческая

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	Знать: УК-2. 32. - совокупность задач организации производством и взаимоотношений с контрагентами и клиентами в рамках поставленной цели развития предприятия сферы сервиса с учетом имеющихся ресурсов и ограничений	Не знает совокупность задач организации производством и взаимоотношений с контрагентами и клиентами в рамках поставленной цели развития предприятия сферы сервиса с учетом имеющихся ресурсов и ограничений	Демонстрирует отдельные знания совокупности задач организации производством и взаимоотношений с контрагентами и клиентами в рамках поставленной цели развития предприятия сферы сервиса с учетом имеющихся ресурсов и ограничений	Демонстрирует достаточные знания совокупности задач организации производством и взаимоотношений с контрагентами и клиентами в рамках поставленной цели развития предприятия сферы сервиса с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, допуская ряд неточностей	Четко и в полном объеме воспроизводит совокупность задач организации производством и взаимоотношений с контрагентами и клиентами в рамках поставленной цели развития предприятия сферы сервиса с учетом имеющихся ресурсов и ограничений
	Уметь: УК-2. У3. - определять этапы и основные направления развития управления предприятием сферы сервиса, выбирать оптимальные способы решения поставленных задач с учетом имеющихся ресурсов и ограничений	Не умеет определять этапы и основные направления развития управления предприятием сферы сервиса, выбирать оптимальные способы решения поставленных задач с учетом имеющихся ресурсов и ограничений	Испытывает затруднения в умении определять этапы и основные направления развития управления предприятием сферы сервиса, выбирать оптимальные способы решения поставленных задач с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, допуская ряд ошибок	Умеет определять этапы и основные направления развития управления предприятием сферы сервиса, выбирать оптимальные способы решения поставленных задач с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве определять этапы и основные направления развития управления предприятием сферы сервиса, выбирать оптимальные способы решения поставленных задач с учетом имеющихся ресурсов и ограничений

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по практике	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Уметь: У2. - определять стратегию сотрудничества предприятия сферы сервиса с контрагентами с для достижения поставленной цели развития предприятия сферы сервиса	Не умеет определять стратегию сотрудничества предприятия сферы сервиса с контрагентами с для достижения поставленной цели развития предприятия сферы сервиса	Испытывает затруднения в умении определять стратегию сотрудничества предприятия сферы сервиса с контрагентами с для достижения поставленной цели развития предприятия сферы сервиса, допуская ряд ошибок	Умеет определять стратегию сотрудничества предприятия сферы сервиса с контрагентами с для достижения поставленной цели развития предприятия сферы сервиса, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве определять стратегию сотрудничества предприятия сферы сервиса с контрагентами с для достижения поставленной цели развития предприятия сферы сервиса
	Владеть: УК-3. В1. - навыками установления разных видов коммуникации (деловой, неформальной и др.) в процессе осуществления профессиональной деятельности	Не владеет навыками установления разных видов коммуникации (деловой, неформальной и др.) в процессе осуществления профессиональной деятельности	Не уверенно владеет навыками установления разных видов коммуникации (деловой, неформальной и др.) в процессе осуществления профессиональной деятельности, допуская ряд ошибок	Владеет навыками установления разных видов коммуникации (деловой, неформальной и др.) в процессе осуществления профессиональной деятельности, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками установления разных видов коммуникации (деловой, неформальной и др.) в процессе осуществления профессиональной деятельности
	Владеть: УК-3. В2. - методами регулирования групповых и командных социально-психологических процессов	Не владеет методами регулирования групповых и командных социально-психологических процессов	Не уверенно владеет методами регулирования групповых и командных социально-психологических процессов, допуская ряд ошибок	Владеет методами регулирования групповых и командных социально-психологических процессов, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет методами регулирования групповых и командных социально-психологических процессов
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать: ОПК-2.33. - организационно-правовые формы предприятий сферы сервиса	Не знает организационно-правовые формы предприятий сферы сервиса	Демонстрирует отдельные знания организационно-правовых форм предприятий сферы сервиса	Демонстрирует достаточные знания организационно-правовых форм предприятий сферы сервиса, допуская ряд неточностей	Четко и в полном объеме знает организационно-правовые формы предприятий сферы сервиса

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по практике	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
	ОПК-2.34. - принципы организации управления предприятием сферы сервиса	Не знает принципы организации управления предприятием сферы сервиса	Демонстрирует достаточные знания принципов организации управления предприятием сферы сервиса	Демонстрирует достаточные знания принципов организации управления предприятием сферы сервиса, допуская ряд неточностей	Четко и в полном объеме воспроизводит принципы организации управления предприятием сферы сервиса
	Уметь: ОПК-2.У1. - учитывать особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью	Не умеет учитывать особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью	Испытывает затруднения в умении учитывать особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью, допуская ряд ошибок	Умеет учитывать особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве учитывать особенности хозяйственных отношений между участниками сервисной деятельности в процессе управления сервисной деятельностью
	ОПК-2.У2. - использовать методы управления сервисной деятельностью, принципы организации управления предприятием сферы сервиса	Не умеет использовать методы управления сервисной деятельностью, принципы организации управления предприятием сферы сервиса	Испытывает затруднения в умении использовать методы управления сервисной деятельностью, принципы организации управления предприятием сферы сервиса	Умеет использовать методы управления сервисной деятельностью, принципы организации управления предприятием сферы сервиса, допуская ряд неточностей	Умеет в совершенстве использовать методы управления сервисной деятельностью, принципы организации управления предприятием сферы сервиса
	Владеть: ОПК-2.В1. - навыками определения цели и задач организации управления сервисной деятельностью	Не владеет навыками определения цели и задач организации управления сервисной деятельностью	Не уверенно владеет навыками определения цели и задач организации управления сервисной деятельностью, допуская ряд ошибок	Владеет навыками определения цели и задач организации управления сервисной деятельностью, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками определения цели и задач организации управления сервисной деятельностью

КАРТА
обеспеченности практики учебной и учебно-методической литературой

Вид практики: производственная Тип практики: организационно-управленческая
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	http://www.biblio-online.ru/book/F0FA3980-716C-49E0-81F8-9E97FEFC1F96
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	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	http://www.biblio-online.ru/book/3D7010F7-9426-4530-875E-24226A85014C
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	http://www.biblio-online.ru/book/14BBB91A-64FF-4CBB-A238-0CAF2CEAF402

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	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/ .
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	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 2021 г.

Директор БИК _____ Д.Х. Каюкова

« 7 » декабря 2021 г.

М.П. *Ситникова* *М.П. Ситникова*



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: ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА

Студента группы _____

(ФИО)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Экономика сервисного предприятия и организация
постпродажного обслуживания»

Срок прохождения практики: 2 курс 4 семестр

РУКОВОДИТЕЛЬ ПРАКТИКИ
ОТ УНИВЕРСИТЕТА

(Подпись)

(Ученая степень, должность, ФИО)

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

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

ПРОВЕДЕНИЕ ИНСТРУКТАЖЕЙ

(Ф.И.О. обучающегося)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
 Направленность/программа/
 Заочной формы обучения,
 группы «Экономика сервисного предприятия и
 организация постпродажного обслуживания»
 Вид практики производственная
 Тип практики организационно-управленческая
 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/	«Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания»
Заочной формы обучения, группы	
Вид практики	Производственная
Тип практики	Организационно-управленческая
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	Изучение совокупности задач организации производства и взаимоотношений с контрагентами и клиентами в рамках поставленной цели развития предприятия сферы сервиса с учетом имеющихся ресурсов и ограничений	
2	2.1. Определение этапов и основных направлений развития управления предприятием сферы сервиса (тип управления (оперативное, тактическое, стратегическое) указывается в индивидуальном задании)	
	2.2. Выбор оптимальных способов решения задач развития управления предприятием сферы сервиса с учетом имеющихся ресурсов и ограничений	
3	Определение стратегии сотрудничества предприятия сферы сервиса с контрагентами с для достижения поставленной цели развития предприятия сферы сервиса	
4	Определение видов коммуникации (деловой, неформальной и др.), существующих в процессе осуществления профессиональной деятельности	
5	Определение эффективных методов регулирования групповых социально-психологических процессов, происходящих на предприятии сферы сервиса	
6	Изучение организационно-правовых форм предприятий сферы сервиса, их графологическое представление	
7	Изучение и графологическое представление принципов организации управления предприятием сферы сервиса (объект изучения указывается в индивидуальном задании)	
8	7.1. Определение эффективных методов и технологий управления сервисной деятельностью предприятия (тип управления (оперативное, тактическое, стратегическое) указывается в индивидуальном задании)	
	7.2. Оценка соблюдения принципов организации управления при построении организационной структуры управления предприятием сферы сервиса	
9	Определение цели и задач организации управления сервисной деятельностью на основе анализ организационной структуры управления предприятием сферы 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:

- определение этапов и основных направлений развития управления предприятием сферы сервиса (указывается тип управления (оперативное, тактическое, стратегическое));
- изучение и графологическое представление принципов организации управления предприятием сферы сервиса (указывается объект изучения);
- определение эффективных методов и технологий управления сервисной деятельностью предприятия (указывается тип управления (оперативное, тактическое, стратегическое)).

Планируемые результаты практики:

- уметь: УК-2. У3. - определять этапы и основные направления развития управления предприятием сферы сервиса, выбирать оптимальные способы решения поставленных задач с учетом имеющихся ресурсов и ограничений;
- знать: ОПК-2.34. - методы и технологии управления сервисной деятельностью, принципы организации управления предприятием сферы сервиса;
- уметь: ОПК-2.У2. - использовать методы управления сервисной деятельностью, принципы организации управления предприятием сферы сервиса.

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

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

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

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

Форма характеристики с места прохождения практики

Рекомендации по оформлению характеристики с места прохождения практики

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

В характеристике необходимо указать:

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

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