

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 10.04.2024 14:45:11  
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

**УТВЕРЖДАЮ**

\_\_\_\_\_2023

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

тип практики: преддипломная

направление подготовки: 43.03.01 Сервис

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

форма обучения: очная, заочная

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

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

Программу практики разработал:

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

## **1. Цели и задачи прохождения практики**

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

Задачи:

– закрепление и углубление теоретических знаний и применение полученных знаний при изучении подходов к решению проблемных задач и ситуаций, исходя из интересов и особенностей предприятия сервиса;

– развитие умений использовать современные технологии поиска, сбора, анализа и обработки теоретического и практического материала для последующего его использования при написании выпускной квалификационной (бакалаврской) работы;

– закрепление и углубление навыков обработки информации, полученной из документов, отчетности, первичных и статистических данных о производственной деятельности предприятия сервиса, которые могут быть использованы в дальнейшем при написании выпускной квалификационной (бакалаврской) работы.

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

Вид практики: производственная.

Тип практики: преддипломная практика.

Способ проведения практики: стационарная, выездная.

## 3. Результаты обучения по практике

Процесс прохождения практики направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции ИДК	Код и наименование результата обучения по практике
ПКС-1 Способен осуществлять управление процессами планирования и организации сервисной деятельности на уровне структурных подразделений организации	ПКС-1.4. Применяет основные показатели эффективности функционирования экономики и организации труда и производства, технологических и логистических процессов и режимов производства	Уметь: У1 – применять методы анализа, планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования
		У2 - применять в процессе профессиональной деятельности основные показатели эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса  Владеть: В1. – навыками определения пропорций развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства
ПКС-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов	ПКС-2.2. Использует передовые методы проектирования процесса оказания услуг по постпродажному	Уметь: У3 – выбирать наиболее эффективные методы организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами и давать оценку экономической эффективности их применения

постпродажного обслуживания и сервиса	обслуживанию и сервису, организации и управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса	Владеть: В2. – навыками применения на практике наиболее эффективные клиентоориентированные технологии в процессе осуществления договорной и рекламационной работы
	ПКС-2.4. – Выполняет администрирование, документационное сопровождение и диагностику эффективности проектирования и процессов постпродажного обслуживания и сервиса, управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей, имеющихся ресурсов и ограничений	Владеть: В3. – навыками администрирования и документационного сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей
ПКС-3 Способен организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	ПКС-3.3. Использует современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применяет передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции	Знать: З1 – отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции
		Уметь: У4 – выбирать в процессе осуществления профессиональной деятельности наиболее эффективные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка)
	ПКС-3.4. Организует и координирует деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и устранению причин технологических нарушений; осуществляет организацию и управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции; осуществляет подготовку предложений по изменению технологии производства	Владеть: В4 – навыками применения передового отечественного и зарубежного опыта в области организации производства аналогичной продукции
		Уметь: У5 – осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции Владеть: В5 – навыками организации и координации деятельности по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса В6 - методами осуществления управления взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции

<p>ПКС-4 Способен разрабатывать и обосновывать предложения по модернизации систем управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции</p>	<p>ПКС-4.4. Разрабатывает и обосновывает предложения по модернизации систем управления и организации производства и труда, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции</p>	<p>Уметь: У6 – разрабатывать и обосновывать предложения по модернизации систем управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами</p> <p>Владеть: В7. – методами разработки и обоснования предложений по модернизации систем управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами</p>
<p>ПКС-5 Способен осуществлять взаимодействие с подразделениями организации по вопросам тактического планирования их деятельности, организации постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и определению путей использования резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка</p>	<p>ПКС-5.3. Применяет методы проведения аудита и контроллинга сервисного предприятия, выявления и определения путей использования резервов производства, снижения рисков с целью достижения наибольшей эффективности работы организации, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, в том числе с применением современных информационных технологий</p>	<p>Уметь: У7 – проводить оценку экономической эффективности планов производственно-хозяйственной деятельности сервисного предприятия с последующим выделением резервов</p> <p>Владеть: В8 – методами выявления и определения путей использования резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка</p>
<p>ПКС-6 Способен выявлять, собирать, анализировать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений и проводить оценку эффективности решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив ее развития</p>	<p>ПКС-6.1. Выявляет, собирает и анализирует информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации</p>	<p>Уметь: У8 – обобщать информацию бизнес-анализа производственно-хозяйственной деятельности сервисной организации для формирования возможных решений с точки зрения достижения целевых показателей с целью определения перспектив развития сервисной организации</p> <p>Владеть: В9 – навыками организации работы с источниками научной информации, технологией оформления результатов для формирования возможных решений и проводить оценку эффективности решений с точки зрения достижения целевых показателей</p>
<p>ПКС-7 Способен собирать, структурировать и анализировать информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>ПКС-7.1. Осуществляет мониторинг, систематизирует и анализирует целевую информацию о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного</p>	<p>Уметь: У9 – планировать научно-исследовательскую работу, анализировать и обобщать результаты исследований о состоянии рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, о требованиях потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, об условиях постпродажного обслуживания и сервиса с использованием информационных технологий</p> <p>Владеть: В10 – современными инструментами сбора, обобщения, систематизации и анализа рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований</p>

	обслуживания и сервиса с использованием информационных технологий	потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса
		В11 - практическими навыками выбора конкретных направлений развития рынка сервисных услуг с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса

Форма промежуточного контроля: дифференцированный зачёт.

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

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

До начала прохождения практики обучающиеся должны освоить такие дисциплины, как «Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия», «Организация и управление взаимоотношениями с контрагентами и клиентами», «Экономическая оценка инвестиционных проектов и рисков предприятий сервиса», «Обеспечение экономической безопасности и конкурентоспособности предприятий сервиса».

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

#### 5. Объем практики

Длительность практики составляет 6 недель, общая трудоемкость практики 9 зачетных единицы, 324 часа, в том числе контактная работа 8 часов.

Сроки проведения практики:

очная форма обучения: 4 курс, 8 семестр

заочная форма обучения: 5 курс, 10 семестр.

#### 6. Содержание практики

Практика предусматривает:

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

**Тип: преддипломная**

Таблица 2

№ п/п	Виды работы на практике	Количество часов		Код ИДК	Формы текущего контроля
		Контактная работа - консультации	СРС		

1	<p>Предварительный этап</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вводная лекция</li> <li>• Выдача задания, в т.ч. индивидуального задания</li> <li>• Инструктаж по технике безопасности</li> </ul>	8	2	ПКС-1.4. ПКС-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.3. ПКС-3.4. ПКС-4.4. ПКС-5.3. ПКС-6.1. ПКС-7.1.	Составленный план работы Пройденный инструктаж
2	Рабочий этап				
2.1.	Анализ показателей деятельности сервисного предприятия (наименование объекта анализа указывается в индивидуальном задании в соответствии с темой ВКР)	0	24	ПКС-1.4. ПКС-6.1.	
2.2.	Анализ эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса на предприятии	0	24	ПКС-1.4. ПКС-6.1.	
2.3.	Разработка плана развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства	0	26	ПКС-1.4.	
2.4.	Определение эффективных методов организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами с использованием эффективных клиентоориентированных технологий в процессе осуществления договорной и рекламационной работы по постпродажному обслуживанию и сервису и оценка экономической эффективности их применения	0	24	ПКС-2.2. ПКС-2.4.	
2.5.	Проведение сравнительного анализа успешных корпоративных практик по организации взаимоотношений с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции и выбор наилучшей из них	0	30	ПКС-3.3. ПКС-3.4. ПКС-6.1.	Собеседование Выполнение практико- ориентированных заданий
2.6.	Разработка и обоснование предложений по модернизации системы управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции (направление указывается в индивидуальном задании)	0	30	ПКС-4.4.	
2.7.	Выявление резервов производства и разработка планов производственно-хозяйственной деятельности структурных подразделений (отделов, цехов) сервисной организации исходя из конкретных условий и потребностей рынка	0	20	ПКС-5.3. ПКС-6.1.	
2.8.	Анализ состояния и перспектив развития рынка постпродажных услуг с учетом отраслевых и региональных особенностей, требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису, условий постпродажного обслуживания и сервиса с целью разработки стратегии развития организации и консультирования	0	20	ПКС-7.1.	

	потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса				
3	Заключительный этап: • Оформление и защита отчета о прохождении практики	0	8	ПКС-1.4. ПКС-2.2. ПКС-2.4. ПКС-3.3. ПКС-3.4. ПКС-4.4. ПКС-5.3. ПКС-6.1. ПКС-7.1.	Собеседование Защита отчета
Итого			216		

## 7. Оценка результатов прохождения практики

### 7.1. Критерии оценки промежуточной аттестации.

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

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

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

Таблица 3

Формы текущего контроля прохождения практики	Критерии оценки работы	Макс. количество баллов
Проверка выполнения практико-ориентированных заданий	Степень отражения в разделах отчета всех видов работ, предусмотренных программой практики	65
Защита отчета о прохождении практики	Полнота и правильность ответов на вопросы	25
Оформление отчета о прохождении практики	Соответствие оформления отчета требованиям, предъявляемым к оформлению студенческих работ	10
ВСЕГО		100

Таблица 4

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

Оценка «не зачтено» выставляется в следующих случаях:

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

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

8.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

8.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- Электронный каталог/Электронная библиотека ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>
- Цифровой образовательный ресурс – библиотечная система IPR SMART — <https://www.iprbookshop.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Консультант студента» [www.studentlibrary.ru](http://www.studentlibrary.ru)
- Электронно-библиотечная система «Лань» <https://e.lanbook.com>
- Образовательная платформа ЮРАЙТ [www.urait.ru](http://www.urait.ru)
- Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://www.elibrary.ru>
- Национальная электронная библиотека (НЭБ)
- Библиотеки нефтяных вузов России :
- Электронная нефтегазовая библиотека РГУ нефти и газа им. Губкина <http://elib.gubkin.ru/>
- Электронная библиотека Уфимского государственного нефтяного технического университета <http://bibl.rusoil.net/>
- Библиотечно-информационный комплекс Ухтинского государственного технического университета УГТУ <http://lib.ugtu.net/books>
- Электронная справочная система нормативно-технической документации «Технорматив».

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

- Microsoft Office Professional Plus;
- Windows.

## 9. Материально-техническое обеспечение практики

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

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

Таблица 5

### Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

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

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

### 10.1. Практико-ориентированные задания

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

***Вид работы: Определение эффективных методов организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами с использованием эффективных клиентоориентированных технологий в процессе осуществления договорной и рекламационной работы по постпродажному обслуживанию и сервису и оценка экономической эффективности их применения***

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

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

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

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

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

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

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

***Вид работы: Разработка и обоснование предложений по модернизации системы управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции (направление указывается в индивидуальном задании)***

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

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

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

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

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

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

*Требования к выполнению.* Подраздел должен содержать: 1) виды отчетных данных организации - месте практики, характеризующих выявленные резервы; 2) параметры и критерии эффективности плана производственно-хозяйственной деятельности структурного

подразделения (отдела, цеха) сервисной организации; 3) план производственно-хозяйственной деятельности структурного подразделения (отдела, цеха) сервисной организации. Объем подраздела - 4-5 страниц текста.

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

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

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

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

*Критерии оценки результатов выполнения задания:*

1-2 балла – задание не выполнено или задание выполнено неправильно;

3 балла – задание выполнено недостаточно полно, допущен ряд грубых ошибок;

4 балла – задание выполнено полно, допущен ряд неточностей;

5 баллов – задание выполнено правильно и в полном объеме.

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

1. Какие методы поиска информации были использованы в процессе выполнения работы?

2. Какие критерии отбора информации Вами использовались в процессе выполнения работы?

3. Какими источниками информации пользовались в процессе выполнения работы?

4. Какие методы анализа информации использовали в процессе работы?

5. Какие этапы содержит анализ показателей деятельности сервисного предприятия?

6. Какие недостатки и преимущества были Вами выявлены в организации - месте прохождения практики по результатам анализа?

7. Какие особенности существуют в организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса на предприятии?

8. Какие выводы были Вами сделаны по результатам проведения аналитического исследования эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса на предприятии?

9. На сколько эффективен плана развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, разработанный Вами в процессе составления отчета?

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

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

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

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

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

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

16. Какие резервы производства сервисной организации были Вами выявлены?

17. Дайте характеристику состояния и перспектив развития рынка постпродажных услуг.

*Критерии оценки результатов защиты отчета:*

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

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

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

5 баллов – полно и правильно отвечает на вопрос.

Максимальное количество вопросов по защите отчета - 5 вопросов.

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

По 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 – 30-35 страниц машинописного текста.

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

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

### **12. Методические указания по прохождению практики**

Вопросы организации проведения производственной преддипломной практики отражает «Порядок проведения практики при освоении обучающимися основных профессиональных образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, программ специалитета, программ магистратуры», утвержденный и.о. ректора ТИУ 05.06.2019. В нем определены этапы организации практики, продолжительность рабочего дня при ее прохождении, обязанности сторон при организации и проведении практики.

В соответствии с указанным Порядком обучающийся в период прохождения практики:

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

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

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

Перед началом практики руководитель практики от Университета проводит организационное собрание, на котором раскрывает обучающимся цели, задачи, содержание, вопросы организации практики, требования к отчету по практике, критерии оценки результатов обучения по практике. Кроме того, на организационном собрании проводится инструктаж по технике безопасности (Приложение 4).

Обучающийся совместно с руководителем практики от Университета составляет рабочий график (план) прохождения практики (Приложение 5) и индивидуальное задание (Приложение 6), которое согласовывается с руководителем выпускной квалификационной работы.

Обязательным документом является характеристика с места прохождения практики (Приложение 7), подписанная руководителем практики от организации - места практики и заверенная печатью.

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

**Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания**

Вид практики производственная Тип практики преддипломная практика

Код, направление подготовки 43.03.01 Сервис

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

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения по практике	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
ПКС-1 Способен осуществлять управление процессами планирования и организации сервисной деятельности на уровне структурных подразделений организации	ПКС-1.4. Применяет основные показатели эффективности функционирования экономики и организации технологических и логистических процессов и режимов производства	Уметь: /1 – применять методы анализа планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования	Не умеет применять методы анализа планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования	Умеет применять методы анализа, планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования, допуская ряд ошибок	Умеет применять методы анализа, планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования, допуская ряд неточностей	В совершенстве умеет применять методы анализа, планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования
		/2 - применять в процессе профессиональной деятельности основные показатели эффективности организации производства и труда постпродажного обслуживания и сервиса	Не умеет применять в процессе профессиональной деятельности основные показатели эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса	Умеет применять в процессе профессиональной деятельности основные показатели эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса, допуская ряд ошибок	Умеет применять в процессе профессиональной деятельности основные показатели эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса, допуская ряд неточностей	В совершенстве умеет применять в процессе профессиональной деятельности основные показатели эффективности организации производства и труда, постпродажного обслуживания и сервиса
		Владеть: /1. – навыками определения пропорций развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление резервов производства	Не владеет навыками определения пропорций развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства	Не уверенно владеет навыками определения пропорций развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства, допуская ряд ошибок	Владеет навыками определения пропорций развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками определения пропорций развития производства, постпродажного обслуживания и сервиса, исходя из конкретных условий и потребностей рынка, выявление и использование резервов производства
ПКС-2 Способен организовывать и осуществлять управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса	ПКС-2.2. Использует передовые методы проектирования процессов оказания услуг постпродажному обслуживанию и сервису организации и управления взаимоотношениями с контрагентами и клиентами в части организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса	Уметь: /3 – выбирать наиболее эффективные методы организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами и давать оценку экономической эффективности их применения	Не умеет выбирать наиболее эффективные методы организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами и давать оценку экономической эффективности их применения	Умеет выбирать наиболее эффективные методы организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами и давать оценку экономической эффективности их применения, допуская ряд ошибок	Умеет выбирать наиболее эффективные методы организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами и давать оценку экономической эффективности их применения, допуская ряд неточностей	В совершенстве умеет выбирать наиболее эффективные методы организации взаимоотношений с контрагентами и клиентами и давать оценку экономической эффективности их применения
		Владеть: /2. – навыками применения на практике наиболее эффективные клиентоориентированные технологии в процессе осуществления договорной и рекламационной работы	Не владеет навыками применения на практике наиболее эффективные клиентоориентированные технологии в процессе осуществления договорной и рекламационной работы	Не уверенно владеет навыками применения на практике наиболее эффективные клиентоориентированные технологии в процессе осуществления договорной и рекламационной работы, допуская ряд ошибок	Владеет навыками применения на практике наиболее эффективные клиентоориентированные технологии в процессе осуществления договорной и рекламационной работы, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками применения на практике наиболее эффективные клиентоориентированные технологии в процессе осуществления договорной и рекламационной работы

	ПКС-2.4. – Выполняет администрирование, документационное сопровождение и диагностику эффективности процессов постпродажного обслуживания и сервиса, осуществляя управление взаимоотношениями с контрагентами и клиентами с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей, имеющихся ресурсов и ограничений	Владеть: 33. – навыками администрирования документационного сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей	Не владеет навыками администрирования и документационного сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей	Не уверенно владеет навыками администрирования и документационного сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей, допуская ряд ошибок	Владеет навыками администрирования и документационного сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками администрирования и документационного сопровождения процессов постпродажного обслуживания и сервиса с учетом действующего законодательства в области защиты прав потребителей
ПКС-3 Способен организовывать и координировать деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	ПКС-3.3. Использует современные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка); применяет передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции	Знать: 31 – отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции	Не знает отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции	Демонстрирует отдельные знания отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции	Демонстрирует достаточные знания отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции	Четко и в полном объеме воспроизводит знания отечественный и зарубежный опыт в области организации производства аналогичной продукции
		Уметь: 34 – выбирать в процессе осуществления профессиональной деятельности наиболее эффективные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка)	Не умеет выбирать в процессе осуществления профессиональной деятельности наиболее эффективные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка)	Умеет выбирать в процессе осуществления профессиональной деятельности наиболее эффективные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка), допуская ряд ошибок	Умеет выбирать в процессе осуществления профессиональной деятельности наиболее эффективные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка), допуская ряд неточностей	В совершенстве умеет выбирать в процессе осуществления профессиональной деятельности наиболее эффективные формы и методы организации производственно-хозяйственной деятельности цеха (участка)
	ПКС-3.4. Организует и координирует деятельность по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса, выявлению и устранению	Владеть: 34 – навыками применения передового отечественного и зарубежного опыта в области организации производства аналогичной продукции	Не владеет навыками применения передового отечественного и зарубежного опыта в области организации производства аналогичной продукции	Не уверенно владеет навыками применения передового отечественного и зарубежного опыта в области организации производства аналогичной продукции, допуская ряд ошибок	Владеет навыками применения передового отечественного и зарубежного опыта в области организации производства аналогичной продукции, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет навыками применения передового отечественного и зарубежного опыта в области организации производства аналогичной продукции
		Уметь: 35 – осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	Не умеет осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции	Умеет осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции, допуская ряд ошибок	Умеет осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции, допуская ряд неточностей	В совершенстве умеет осуществлять управление взаимоотношениями с внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису и потребителями продукции





		сервису, условия постпродажного обслуживания сервиса	сервиса	сервиса, допуская ряд ошибок	сервиса, допуская ряд неточностей	сервиса
		§11 - практическими навыками выбора конкретных направлений развития рынка сервисных услуг с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания сервиса	Не владеет практическими навыками выбора конкретных направлений развития рынка сервисных услуг с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса	Не уверенно владеет практическими навыками выбора конкретных направлений развития рынка сервисных услуг с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса, допуская ряд ошибок	Владеет практическими навыками выбора конкретных направлений развития рынка сервисных услуг с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса, допуская ряд неточностей	В совершенстве владеет практическими навыками выбора конкретных направлений развития рынка сервисных услуг с целью разработки стратегии развития организации и консультирования потребителей по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса

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

Вид практики производственная Тип практики преддипломная практика

Код, направление подготовки 43.03.01 Сервис

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

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Байбородова, Л. В. Методология и методы научного исследования : учебное пособие для вузов / Л. В. Байбородова, А. П. Чернявская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 221 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06257-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/491205">https://urait.ru/bcode/491205</a>	ЭР*	22	100	+
2	Горелов, Н. А. Методология научных исследований : учебник и практикум для вузов / Н. А. Горелов, Д. В. Круглов, О. Н. Кораблева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 365 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03635-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/489442">https://urait.ru/bcode/489442</a>	ЭР*	22	100	+
3	Добренъков, В. И. Методология и методика социологического исследования : учебник / В. И. Добренъков, А. И. Кравченко. — Москва : Академический проект, 2020. — 537 с. — ISBN 978-5-8291-3119-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/110077.html">https://www.iprbookshop.ru/110077.html</a>	ЭР*	22	100	+

4	Лебедев, С. А. Методология научного познания : учебное пособие для вузов / С. А. Лебедев. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 153 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00588-2. — Текст :	ЭР*	22	100	+
5	Мокий, В.С. Методология научных исследований. Трансдисциплинарные подходы и методы : учебное пособие для вузов / В. С. Мокий, Т. А. Лукьянова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 229 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13916-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/493258">https://urait.ru/bcode/493258</a>	ЭР*	22	100	+
6	Пещеров, Г. И. Методология научного исследования : учебное пособие / Г. И. Пещеров, О. Н. Слоботчиков. — Москва : Институт мировых цивилизаций, 2017. — 312 с. — ISBN 978-5-9500469-0-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/77633.html">https://www.iprbookshop.ru/77633.html</a>	ЭР*	22	100	+
7	Пивоварова, О. П. Основы научных исследований : учебное пособие / О. П. Пивоварова. — 2-е изд. — Челябинск, Саратов : Южно-Уральский институт управления и экономики, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 159 с. — ISBN 978-5-4486-0673-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/81487.html">https://www.iprbookshop.ru/81487.html</a>	ЭР*	22	100	+
9	Тарасенко, В. Н. Основы научных исследований : учебное пособие / В. Н. Тарасенко, И. А. Дегтев. — Белгород : Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, ЭБС АСВ, 2017. — 96 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/80432.html">https://www.iprbookshop.ru/80432.html</a>	ЭР*	22	100	+

10	Трубицын, В. А. Основы научных исследований : учебное пособие / В. А. Трубицын, А. А. Порожня, В. В. Мелешин. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2016. — 149 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/66036.html">https://www.iprbookshop.ru/66036.html</a>	ЭР*	22	100	+
----	--	-----	----	-----	---

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

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

Институт сервиса и отраслевого управления

**ОТЧЕТ**  
**О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

тип практики: ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

Студента группы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Экономика сервисного предприятия и организация  
постпродажного обслуживания»

Срок прохождения практики – 5 курс семестр А

**РУКОВОДИТЕЛЬ ПРАКТИКИ**  
**ОТ УНИВЕРСИТЕТА**

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ученая степень, должность, ФИО)

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

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

**ПРОВЕДЕНИЕ ИНСТРУКТАЖЕЙ**

(Ф.И.О. обучающегося)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»  
 «Экономика сервисного предприятия и организация  
 постпродажного обслуживания»

Направленность/программа/  
 Заочной формы обучения,  
 группы \_\_\_\_\_

Вид практики производственная

Тип практики преддипломная

Срок прохождения практики: с 17 апреля по 17 мая 202\_ года

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

Руководитель практики от университета \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Директор ИСОУ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

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

**РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

	(Ф.И.О. обучающегося)
Направление подготовки	43.03.01 «Сервис»
Направленность /программа/	«Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания»
Заочной формы обучения, группы	
Вид практики	Производственная
Тип практики	Преддипломная
Срок прохождения практики:	с 17 апреля по 17 мая 202_ года
Руководитель практики от университета	(Ф.И.О., должность, ученое звание)

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

Обучающийся \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Руководитель практики от университета \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Директор ИСОУ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

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

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Направленность: «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**  
**на производственную практику**  
**обучающегося \_\_ курса, группы \_\_\_\_\_,**

\_\_\_\_\_  
*(ФИО обучающегося полностью)*

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_

Срок прохождения практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Приказ о направлении обучающегося на практику от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Содержание практики, виды работ, подлежащие выполнению:**

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

**Планируемые результаты практики:**

- уметь: ПКС-1. У1 - применять методы анализа, планирования и прогнозирования показателей деятельности предприятия, интерпретировать результаты планирования
- уметь: ПКС-4. У6 - разрабатывать и обосновывать предложения по модернизации систем управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции
- владеть: ПКС-4. В6. - методами разработки и обоснования предложений по модернизации систем управления производством, внедрению перспективных технологий производства и управления взаимоотношениями с клиентами в целях реализации стратегии организации, обеспечения эффективности производства и повышения качества выпускаемой продукции

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

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

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

Задание принято к исполнению: \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
*(подпись обучающегося)*

*Форма характеристики с места прохождения практики*

Рекомендации по оформлению характеристики с места прохождения практики

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

В характеристике необходимо указать:

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

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