

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Мухамбеталиева Алсу Сабиловна
Должность: Ведущий специалист отдела МКО
Дата подписания: 18.03.2026 09:17:32
Уникальный программный ключ:
a704735d5ef2b8c074250c71fd1f1621051fd8e1

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра сервиса и туризма



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
Павлова А.В.

«25» 04 2021 г.

Рабочая программа производственной практики

Организационно-управленческая практика

**Основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.01 СЕРВИС

Направленность (профиль) образовательной программы
Организация сервисной деятельности

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения очная

Автор (ы) программы: доц. Гусарова В.Ю., ст.преп. Матасова А.К., доц. Петрик Л.С.

Программа обсуждена (и утверждена) на заседании кафедры «25» марта 2021 года
Протокол № 8.

Заведующий
кафедрой

 / Веслогузова М.В.
«25» 03 2021 г.

Заведующий
библиотекой

 / Зубкова Ю.О.
«25» 03 2021 г.

Начальник учебного
отдела

 / Гильмутдинова Р.И.
«26» 04 2021 г.

Казань – 2021

1. ПРОХОЖДЕНИЕ ПРАКТИКИ НАПРАВЛЕНО НА ФОРМИРОВАНИЕ СЛЕДУЮЩИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ:

Планируемые результаты практики	Соотнесенные профессиональные стандарты	Формируемые компетенции
Умения: -Умеет оценивать результаты деятельности сервисного предприятия; -развивать клиентурные отношения; -Умеет выбирать решения. Навыки и/или опыт деятельности: -Мониторинг рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания организаций-конкурентов и разработка мероприятий по доведению качества до необходимого уровня. -Владеет навыками осуществления сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики. -Осуществление взаимодействия с потребителями с использованием для развития клиентурных отношений	33.008 Профессиональный стандарт «Руководитель предприятия питания», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 7 мая 2015г №281н. 40.053 Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты от 31 октября 2014г №864н.	ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
Умения: -Умеет применять методы управления проектами -Умеет управлять проектами предприятий сервиса -Умеет применять методы проектирования процесса предоставления услуг с использованием современных информационно-аналитических систем и телекоммуникационных технологий для эффективного решения профессиональных задач. Навыки и/или опыт деятельности: -Владеет навыками применения		ПК-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

приёмов управления проектами -Владеет навыками управления проектами предприятий сервиса -Осуществляет организационно-управленческую деятельность по управлению проектами	
Умения: -выбирать наиболее эффективное предложение материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса -Выбирать методы разработки и использования типовых технологических процессов -осуществлять технологический процесс с учётом требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности; Навыки и/или опыт деятельности -Владеет навыками по подбору материальных ресурсов и оборудование для осуществления процесса сервиса. -Разрабатывает предложения по изменению технологических процессов. -Владеет навыками контроля за технологическим процессом с учётом требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности.	ПК-4 Способен к разработке технологии процесса сервиса
Умения: -Умеет использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. -Умеет использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений. -Умеет осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Навыки и/или опыт деятельности: -Владеет навыками использования организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. -Владеет навыками использования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений. -Владеет навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики.		
Умения: -Умеет применять современные технологии в различных видах сервисной деятельности; -Умеет устанавливать деловые связи, соблюдая профессиональный этикет; -Использовать передовые методы управления, находить и принимать управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции Навыки и/или опыт деятельности: - Владеет навыками оказания услуг с применением современных сервисных технологий, решает проблемные ситуации потребителей. -Владеет первичным навыком установления деловых связей, осуществляет взаимодействие с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей. -Владеет навыками планирования и контроля процесса обслуживания		ПК-6.- Способен к организации различных видов сервисной деятельности

Умения: -Умеет анализировать требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управлять взаимоотношениями с потребителями продукции. -разрабатывать организационные схемы, стандарты и процедуры. -устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, принимать управленческие решения при взаимодействии с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису Навыки и/или опыт деятельности: -Владеет навыками анализа информации о рыночном спросе и политики конкурентов по постпродажному обслуживанию для управления взаимоотношениями с потребителями продукции. -Владеет навыками руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса -Владеет навыками организации и координирования взаимодействия с внешними контрагентами	ПК-7. - Способен организовывать и координировать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела).
---	--

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Б2.В.02(П) Производственная организационно-управленческая практика относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 2 Практика. В соответствии с учебным планом организационно-управленческая практика проводится на 3 курсе очной формы обучения. Вид промежуточной аттестации –зачет с оценкой.

3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ

Организационно-управленческая практика		Всего часов	Семестры							
			1	2	3	4	5	6	7	8
Выполнение индивидуальных заданий практикантом								432		
Промежуточная аттестация (зачёт с оценкой)										
Общая трудоемкость	Часы	432						432		
	Зачетные единицы	12						12		

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Содержание раздела	Всего часов
1	Получение индивидуального задания на практику, ознакомление с техникой безопасности, с направлениями деятельности организации – базы практики, с правилами внутреннего распорядка. Инструктаж по поиску информации в соответствии с целями и задачами практики на предприятии сферы сервиса.	36
2	Изучение и анализ деятельности предприятия сферы сервиса. Выполнение поиска необходимой информации, её критический анализ и обобщение результатов анализа для решения поставленной задачи, использование системного подхода для решения поставленных задач. Оценка результатов деятельности сервисного предприятия; Развитие клиентурных отношений; Мониторинг рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания организаций-конкурентов и разработка мероприятий по доведению качества до необходимого уровня. Осуществление сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики. Осуществление взаимодействия с потребителями с использованием для развития клиентурных отношений. Выбор наиболее эффективного предложения материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса Выбор методов разработки и использования типовых технологических процессов. Осуществление технологических процессов с учётом требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности; Организационно- управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания. Использование информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений. Применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.	180
3	Осуществление анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управлять взаимоотношениями с потребителями продукции. Разработка организационных схем, стандартов и процедуры. Устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, принимать управленческие решения при взаимодействии с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису Анализ информации о рыночном спросе и политики конкурентов по постпродажному обслуживанию для управления взаимоотношениями с потребителями продукции. Руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса Организация и координирование взаимодействия с внешними контрагентами. Устанавливать деловые связи, соблюдая профессиональный этикет; Использовать передовые методы управления, находить и принимать управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции Оказание услуг с применением современных сервисных технологий, решение проблемных ситуации потребителей.	180

	Установление деловых связей, осуществление взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей. Осуществлять планирование и контроль процесса обслуживания. Выполнение индивидуального задания. Формулировка выводов по итогам прохождения практики.	
4	Оформление отчета по практике и представление его на проверку руководителю практикой от кафедры.	36

Формы и содержание отчетных документов по практике

Формами отчетности практики являются следующие документы:

- индивидуальное задание (см. Приложение 1);
- дневник прохождения практики (см. Приложение 2);
- отчет, включает в себя главы индивидуального задания в соответствии с типом практики (титульный лист отчёта см. Приложение 5);

К отчёту прилагаются следующие документы:

- договор или гарантийное письмо;
- отзыв руководителя от предприятия (учреждения), в котором студент проходил практику (см. Приложение 3);
- отзыв руководителя практики от Академии (см. Приложение 4);
- протокол защиты отчета о прохождении практики (см. Приложение 6);
- оформление студента на практику (Приложение 7).

Отчет по практике должен содержать следующую информацию:

Введение (актуальность, цель, задачи, объект, предмет).

Основная часть.

Выполнение производственных заданий и обязанностей, возложенных на студента руководителем практики от предприятия в соответствии с компетенциями учебного плана). Выполнение индивидуального задания по практике.

Подбор материалов для проведения аналитических исследований статистики, интерпретация полученных данных.

Заключение.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

компетенции	Трудовые функции (при наличии)	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения
ПК-2	40.053-В/01.6 организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение	Умения: Умеет оценивать результаты деятельности сервисного предприятия Навыки и/или опыт деятельности: Мониторинг рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания организаций-конкурентов и разработка мероприятий по доведению качества до необходимого уровня.

	потребителями продукции	ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	Умения: Умеет выбирать решения Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками осуществления сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики.
		ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	Умения: развивать клиентурные отношения Навыки и/или опыт деятельности: Осуществление взаимодействия с потребителями с использованием для развития клиентурных отношений.
ПК-3	40.053-В/01.6 организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	ПК-3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами	Умения: Умеет применять методы управления проектами Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками применения приёмов управления проектами
		ПК-3.2 Применяет методы управления проектами	Умения: Умеет управлять проектами предприятий сервиса Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками управления проектами предприятий сервиса
		ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Умения: Умеет применять методы проектирования процесса предоставления услуг с использованием современных информационно-аналитических систем и телекоммуникационных технологий для эффективного решения профессиональных задач. Навыки и/или опыт деятельности: Осуществляет организационно-управленческую деятельность по управлению проектами
ПК-4		ПК-4.1.	Умения: выбирать наиболее

	40.053-В/01.6 организация процессов анализа требований к постпродажно му обслуживанию и сервису и управление взаимоотноше ниями с потребителями продукции	Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	эффективное предложение материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками по подбору материальных ресурсов и оборудование для осуществления процесса сервиса.
		ПК-4.2. Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов	Умения: Выбирать методы разработки и использования типовых технологических процессов Навыки и/или опыт деятельности: Разрабатывает предложения по изменению технологических процессов
		ПКУВ-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	Умения: осуществлять технологический процесс с учётом требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности; Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками контроля за технологическим процессом с учётом требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности.
ПК-5	40.053-В/01.6 организация процессов анализа требований к постпродажно му обслуживанию и сервису и управление взаимоотноше ниями с потребителями продукции	ПК- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Умения: Умеет использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками использования организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания
		ПК- 5.2. Применяет информационно-технологические	Умения: Умеет использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением

		инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками использования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений
		ПК- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	Умения: Умеет осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики
ПК-6	40.053-В/01.6 организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции 33.008-В/02.6 Взаимодействие	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	Умения: Умеет применять современные технологии в различных видах сервисной деятельности; Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками оказания услуг с применением современных сервисных технологий, решает проблемные ситуации потребителей
		ПК-6.2. Устанавливает деловые связи	Умения: Умеет устанавливать деловые связи, соблюдая профессиональный этикет; Навыки и/или опыт деятельности: Владеет первичным навыком установления деловых связей, осуществляет взаимодействие с потребителями продукции организации с

	с потребителями и заинтересованными сторонами		использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей.
		ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	Умения: Использовать передовые методы управления, находить и принимать управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками планирования и контроля процесса обслуживания
ПК-7	40.053-В/01.6 организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	ПК-7.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	Умения: Умеет анализировать требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управлять взаимоотношениями с потребителями продукции. Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками анализа информации о рыночном спросе и политики конкурентов по постпродажному обслуживанию для управления взаимоотношениями с потребителями продукции
		ПК-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса	Умения: разрабатывать организационные схемы, стандарты и процедуры. Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса
		ПК-7.3 Организовывает и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису	Умения: устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, принимать управленческие решения при взаимодействии с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками организации и координирования взаимодействия с внешними контрагентами.

Типовые контрольные задания для контроля.
Фонд оценочных средств для оценки уровня умений и навыков обучающихся после
прохождения организационно-управленческой практики.

Для проверки умений и навыков, приобретенных обучающимися во время прохождения практики, может быть использована методика кейсов, или одна из моделей оценки компетенций:

- STAR: оценка сформированности компетенций осуществляется по следующим направлениям: Situation (Ситуация) – Task (Задача) – Action (Предпринятые действия) – Result (Результат).

- PARL: оценка сформированности компетенций осуществляется по следующим направлениям: Ситуация/Проблема(Problem) – Поведение/Действие(Action) – (Result), Научился – Learned, Применил – Applied.

При использовании данной модели, руководитель практики от вуза, задает студенту вопросы на оценку сформированности компетенции, а студент должен описать ситуацию и ее решение по одному из вышеуказанных алгоритмов.

Оценочные средства, используемые при защите отчета по практике.

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	Описание задания	Критерии оценки правильности решения кейса (задания)
ПК-2	ПК-2.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятий, организывает их выполнение	Опишите, каким образом вы оценивали результаты деятельности сервисного предприятия Как осуществлялся мониторинг рынка и проводился сравнительный анализ качества постпродажного обслуживания организаций-конкурентов и разрабатывались мероприятия по доведению качества до необходимого уровня.	В ответе студент должен четко назвать: - конкретную ситуацию, которая произошла с ним во время прохождения практики; - решаемую задачу; - предпринятые им действия; - результат своих действий. Оценивается то, как: - были выбраны варианты поиска необходимой информации; - насколько обоснованно и корректно была проанализирована информация, какие виды информации были использованы, как оценивалась достоверность информации, как были сформулированы выводы по результатам.

	ПК-2.2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	Опишите, каким образом вы осуществляли сбор, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики.	
	ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	Опишите, каким образом вы осуществляли взаимодействия с потребителями с использованием для развития клиентурных отношений.	
ПК-3	ПК- 3.1 Владеет теоретическими знаниями и практическими приёмами управления проектами	Опишите функции, когда перед вами была поставлена задача применять методы управления проектами.	
	ПК-3.2 Применяет методы управления проектами	Опишите, каким образом вы применяли методы управления проектами.	
	ПК-3.3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	Опишите, каким образом вы осуществляли проектирования процесса предоставления услуг с использованием современных информационно-аналитических систем и телекоммуникационных технологий для эффективного решения профессиональных задач.	
ПК-4	ПК-4.1. Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	Опишите, каким образом вы выбирали наиболее эффективное предложение материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса	
	ПК-4.2. Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов	Опишите функции, когда перед вами была поставлена задача разработки предложения по изменению технологических процессов	

	ПК-4.3. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	Опишите, каким образом вы осуществляли контроль за технологическим процессом с учётом требований производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности.	
ПК-5	ПК- 5.1. Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Опишите функции, когда перед вами была поставлена задача использования организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	
	ПК- 5.2. Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	Опишите функции, когда перед вами была поставлена задача использования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	
	ПК- 5.3 Применяет современные инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг	Опишите, каким образом вы применяли современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики	
ПК-6	ПК-6.1. Применяет сервисные технологии	Опишите, каким образом вы применяли вы оказывали услуги с применением современных сервисных	

		технологий и решали проблемные ситуации потребителей	
	ПК-6.2. Устанавливает деловые связи	Опишите функции, когда перед вами была поставлена задача установления деловых связей, осуществляет взаимодействие с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей.	
	ПК-6.3 Осуществляет планирование и контроль процесса обслуживания	Опишите функции, когда перед вами была поставлена задача использовать передовые методы управления, находить и принимать управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции.	
ПК-7	ПК-7.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	Опишите функции, когда перед вами была поставлена задача анализа информации о рыночном спросе и политики конкурентов по постпродажному обслуживанию для управления взаимоотношениями с потребителями продукции	
	ПК-7.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса	Опишите функции, когда перед вами была поставлена задача руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса	
	ПК-7.3 Организовывает и координирует взаимодействие с подразделениями организации и внешними контрагентами по	Умения: устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, принимать управленческие решения при взаимодействии с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному	

	постпродажному обслуживанию и сервису	обслуживанию и сервису Навыки и/или опыт деятельности: Владеет навыками организации и координирования взаимодействия с внешними контрагентами.
--	---------------------------------------	--

Этапы оценивания компетенций, показатели и критерии оценивания организационно-управленческой практики

Этапы	Форма текущего контроля	Средства текущего контроля	Проверяемые компетенции
Этап 1	Отчет.	Индивидуальное задание. Дневник практики. Отзыв руководителя от базы практики.	ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7
Этап 2	Защита отчета.	Отчет о прохождении практики. Вопросы для защиты практики.	ПК-2; ПК-3; ПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-7

Заполненное индивидуальное задание на практику.

В индивидуальном задании ставится цель работы – практики в соответствующей организации сервиса. Перечисляются задачи, которые необходимо решить для достижения поставленной цели практики.

Дневник практики студента

Дневник практики должен заполняться студентом каждый день, отображая функциональные обязанности, которые студент выполнял в сервисной организации. Руководитель практики от организации визирует индивидуальное задание, записи студента в дневнике практики и пишет отзыв о прохождении практики.

Письменный отчет.

При прохождении организационно-управленческой практики оценка результатов проводится руководителем от базы практики, оценка отражается в дневнике о прохождении практики.

Итоговая оценка выставляется из следующего расчета:

Шкала рейтинговой оценки прохождения организационно-управленческой практики руководителя от предприятия

Критерии оценки	Рейтинговый балл	Оценка руководителя
Качество выполнения задач согласно индивидуальному плану	до 15	
Качество выполнения профессиональных задач, порученных студенту в момент порождения практики	до 15	
Соблюдение трудовой дисциплины	до 5	
Итого	до 35	

Критерии оценки	Рейтинговый балл	Оценка руководителя
<i>Качество выполнения задач согласно индивидуальному плану:</i> -задачи выполнены не качественно согласно индивидуальному плану; -задачи частично выполнены качественно, допущены ошибки; - задачи выполнены качественно согласно индивидуальному плану.	До 15 0-5 6-10 11-15	
<i>Качество выполнения профессиональных задач, порученных студенту в момент порождения практики:</i> - профессиональные задачи выполнены не качественно; -профессиональные задачи частично выполнены качественно; - профессиональные задачи полностью выполнены качественно.	до 15 0-5 6-10 11-15	
<i>Соблюдение трудовой дисциплины:</i> -трудовая дисциплина не соблюдена; - трудовая дисциплина соблюдена частично; - трудовая дисциплина соблюдена полностью.	до 5 0-1 2-3 4-5	
Итого	до 35	

Шкала рейтинговой оценки прохождения организационно-управленческой практики руководителя от Университета

Критерии оценки	Рейтинговый балл	Оценка руководителя
Соответствие отчета индивидуальному заданию:	до 9	
Качество оформления	до 2	
Своевременность предоставления	до 2	
Соответствие представленных документов программе практики	до 2	
Итого	до 15	

Критерии оценки	Рейтинговый балл	Оценка руководителя
<i>Соответствие отчета индивидуальному заданию:</i> -вопросы индивидуального задания не раскрыты; -вопросы индивидуального задания раскрыты частично, допущены логические ошибки; -вопросы индивидуального задания раскрыты полностью, имеются несущественные неточности в изложении.	до 9 0-2 3-5 6-9	
<i>Качество оформления:</i> -отчет не соответствует требованиям; -в отчете имеются существенные ошибки оформления; -выполнены требования по оформлению полностью.	до 2 0 1 2	
<i>Своевременность предоставления:</i> -отчет предоставлен с нарушением сроков;	до 2 0-1	

-отчет предоставлен своевременно.	2	
<i>Соответствие представленных документов программе практики:</i>	до 2	
-документы не соответствуют требованиям;	0	
-документы частично соответствуют требованиям;	1	
-документы полностью соответствуют требованиям.	2	
Итого	до 15	

Защита практики предусматривает оценку работы студента, проверку полученных практических знаний, их глубину, умение доносить свою мысль, развитость творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их, в том числе для создания научных материалов.

Оценка на защите практики выставляется в ведомость и в зачётную книжку студента.

По результатам защиты отчета о прохождении практики оформляется протокол, отражающий рейтинговую комплексную оценку (Приложение 6).

Рейтинговая комплексная оценка защиты отчета о прохождении организационно-управленческой практики

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтинговый балл	Набранное количество баллов
Оценка работы обучающегося в период прохождения практики, согласно дневнику прохождения практики	до 35	
Оценка отчета о прохождении практики согласно отзыва руководителя от ВУЗа	до 15	
Ответы на зачете по защите отчета по практике:	до 50	
- ответ на поставленный вопрос отсутствует. Обучающийся демонстрирует полное непонимание проблемы	0	
- дан неполный ответ на поставленные вопросы, в ответе присутствуют ошибки и неточности, не использованы профессиональные термины. Обучающийся демонстрирует поверхностное понимание проблемы.	от 1 до 15	
- дан полный ответ на поставленные вопросы, однако обучающийся затрудняется с приведением конкретных примеров. Используются профессиональные термины.	от 16 до 34	
- дан полный развернутый ответ на поставленные вопросы с приведением конкретных примеров, использованы профессиональные термины, ошибки отсутствуют. Обучающийся демонстрирует глубокое понимание проблемы.	от 35 до 50	
ИТОГО БАЛЛОВ	До 100	

Зачет по сервисной практике получают студенты, набравшие в соответствии с рейтинговой системой оценки баллы в пределах от 51 до 100 баллов.

При промежуточной аттестации **на зачете** по защите отчета о прохождении организационно-управленческой практики для перевода оценки из 100-балльной в 4-балльную необходимо пользоваться таблицей перевода (см. табл.).

Шкала перевода оценки из столбальной рейтинговой оценки в традиционную оценку

Рейтинговая оценка	Традиционная оценка	Уровень сформированной компетенции
50 и менее	Неудовлетворительно	Не аттестован
51 – 65	Удовлетворительно	Низкий
66 – 84	Хорошо	Средний
85 – 100	Отлично	Высокий

Примеры практических заданий:

1. Как осуществлялось изучение и анализ деятельности предприятия сферы сервиса.
2. Определить потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.
3. Определить цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.
4. Организация оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
5. Как внедряются основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.
6. Какие используются основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн.
7. Как провести расчёт, оценку и анализ основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности.
8. Как проводить анализ жизненного цикла услуг сервисного предприятия.
9. Как применять методы проектирования процесса предоставления услуг.
10. Как осуществлять оценку эффективности деятельности организации сервиса
11. Раскройте сущность организации мониторинга соблюдения технических и иных требований к качеству работ и услуг.
12. Раскройте сущность организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания.
13. Какие применяют современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг.
14. Сущность планирования и контроля процесса обслуживания.

Методические указания для обучающихся по прохождению организационно-управленческой практики

Рекомендации по прохождению организационно-управленческой практики

При прохождении организационно-управленческой практики студент должен ориентироваться на задачи прохождения практики, а именно формирование умений и навыков, необходимых для будущей профессиональной деятельности.

Текст отчета выполняется Шрифтом Times New Roman, 14.

Отчет предоставляется в печатном виде в течение 3 дней с момента завершения практики на кафедру сервиса и туризма, где он передается на проверку руководителю практики. Отчёт рецензируется руководителем практики от кафедры, который принимает решение о допуске студента к защите отчета по организационно-управленческой практике.

По результатам защиты отчета ставится дифференцированная оценка, учитывающаяся при подведении итогов общей успеваемости студентов.

При выставлении итоговой оценки по практике учитываются оценка руководителя

от предприятия за работу студента во время прохождения организационно-управленческой практики, содержащуюся в дневнике по практике и характеристика с места прохождения практики, подписанная руководителем практики от организации сервиса и заверенная печатью организации.

Оценка за отчет по практике, отражает полноту содержания и качество его выполнения, соответствие содержание отчета программе практики и индивидуальному заданию.

Рекомендации по работе с литературой

Работа с литературой является основным методом самостоятельного овладения знаниями. Это сложный процесс, требующий выработки определенных навыков, поэтому студенту нужно обязательно научиться работать с книгой, статьями и иными источниками.

Осмысление литературы требует системного подхода к освоению материала. В работе с литературой системный подход предусматривает не только тщательное (иногда многократное) чтение текста и изучение специальной литературы, но и обращение к дополнительным источникам – справочникам, энциклопедиям, словарям. Эти источники – важное подспорье в самостоятельной работе студента, поскольку глубокое изучение именно их материалов позволит студенту уверенно «распознавать», а затем самостоятельно оперировать теоретическими категориями и понятиями, следовательно, освоить новейшую научную терминологию.

Выбор литературы для изучения делается обычно по предварительному списку литературы, который выдал руководитель, либо путем самостоятельного отбора материалов. После этого непосредственно начинается изучение материала, изложенного в источнике.

Наиболее надежный способ собрать нужный материал – составить план или конспект. Конспект, план-конспект – это последовательная фиксация отобранной и обдуманной в процессе чтения информации.

При изучении литературы особое внимание следует обращать на новые термины и понятия. Понимание сущности и значения терминов способствует формированию способности логического мышления, приучает мыслить абстракциями, что важно при усвоении материала. Поэтому при изучении источников следует активно использовать универсальные и специализированные энциклопедии, словари, иную справочную литературу.

Вся рекомендуемая для изучения темы литература подразделяется на основную и дополнительную. К основной литературе относятся источники, необходимые для полного и твердого усвоения учебного материала (учебники и учебные пособия). Необходимость изучения дополнительной литературы диктуется прежде всего тем, что в учебной литературе (учебниках) зачастую остаются неосвещенными современные проблемы, а также не находят отражение новые документы, события, явления, научные открытия последних лет. Поэтому дополнительная литература рекомендуется для более углубленного изучения программного материала.

6. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, необходимой для прохождения организационно-управленческой практики

Основная литература

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - М. : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2014. - 448 с. - ISBN 978-5-394-02351-4. - Текст : непосредственный.

2. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. – М. : ФОРУМ, 2016. – 176 с.: ил. – ISBN 978–5–91134–337–8. – Текст : непосредственный.
3. Зуб, А. Т. Стратегический менеджмент : учебник / А. Т. Зуб. – М. : Юрайт, 2013. – 375 с. – (Бакалавр. Базовый курс). – ISBN 978–5–9916–2586–9. – Текст : непосредственный.
4. Малахова, Н. Н. Инновации в туризме и сервисе : учебное пособие / Н. Н. Малахова. - Ростов н/Д : Иц "МарТ", Феникс, 2010. - 244 с. - ISBN 978-5-241-00998-2. - Текст : непосредственный.

Дополнительная литература

1. Грибов, В. Д. Экономика предприятия сервиса : учебное пособие / В. Д. Грибов, А. Л. Леонов. - М : КноРус, 2011. - 280 с. - ISBN 978-5-406-00907-9. - Текст : непосредственный.
2. Карнаухова, В. К. Сервисная деятельность : учебное пособие / Под общ. ред. проф. Ю.М. Краковского. - Ростов н/Д : ИЦ МарТ: Феникс, 2010. - 254 с. - ISBN 978-5-241-00986-9. - Текст : непосредственный.
3. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность : учебное пособие / О. Т. Лойко. - М : Академия, 2010. - 304 с. - ISBN 978-5-7695-7493-1. - Текст : непосредственный.
4. Шогин, В. В. Бизнес-планирование организации : учебное пособие / В. В. Шогин. - Казань : Центр инновационных технологий, 2017. - 320 с. - ISBN 978-5-93962-850-1. - Текст : непосредственный.

7. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», необходимых для прохождения организационно-управленческой практики

1. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму: официальный сайт. – Казань. – Текст : электронный.– URL: <http://tourism.tatarstan.ru>
2. eLibrary.Ru : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000. – Текст: электронный. – URL: <https://elibrary.ru>– Режим доступа: для зарегистр. пользователей.
3. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : сайт. – Москва, 2005. – Текст: электронный. . – URL: <http://window.edu.ru>
4. Лань : электронно-библиотечная система / издательство Лань. – Санкт-Петербург, 2011. – Текст : электронный. – URL: <http://e.lanbook.com> – Режим доступа: для зарегистр. пользователей.
5. Министерство спорта РТ: официальный сайт. – Казань. – Текст: электронный. – URL: <http://minsport.tatarstan.ru>
6. Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – Текст: электронный. – URL: <https://www.sportacadem.ru>
7. Электронный каталог ПГУФКСиТ. – Текст: электронный. – Поволжская государственная академия физической культуры, спорта и туризма: официальный сайт. – Казань, 2013. – URL: http://lib.sportacadem.ru/cgi-bin/irbis64r_plus/cgiirbis_64_ft.exe – Режим доступа для авторизованных пользователей в соответствии с внутренним порядком ГУФКСиТ.
8. Информационно-правовой портал Гарант : сайт. – Москва, 1990. –Текст: электронный. – URL: <http://www.garant.ru>
9. СТАТИСТИКА.ru: данные Росстат, Госкомстат государственная статистика России Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ : сайт. – Москва. – Текст: электронный. – URL: <http://statistika.ru>
10. Федеральная служба государственной статистики : сайт. – Москва, 1999. – Текст: электронный. – URL: <http://www.gks.ru>
11. Юрайт : Электронно-библиотечная система: сайт. – Москва, 2013. –Текст:

электронный. – URL: <https://urait.ru>– Режим доступа: для зарегистрированных пользователей.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ БАЗЫ ПРАКТИКИ

Рабочее место, которое определило предприятие студенту на время прохождения практики должно соответствовать нормам и требованиям СНиП 23-05-95.

Рабочее место оснащается техническими средствами (при необходимости), расходными материалами, канцелярскими принадлежностями, средствами связи, оргтехникой.

Для организации самостоятельной работы студента предоставляется электронный читальный зал и читальный зал библиотеки, расположенные по адресу 420010, Республика Татарстан (Татарстан), г. Казань, Деревня Универсиады, д. 35.:

Библиотека (абонемент). Персональный компьютер ICL RAY – 4 шт., доступ к Интернет, МФУ XeroxPhaser 3320, МФУ Xerox PS Fax, МФУ HP Laserjet V1530 MFP.

Электронный читальный зал. Интерактивная доска SMART Board 685i5 со встроенным проектором UF75W, персональный компьютер ICL RAY, МФУ XeroxPhaser 3320 XPS – для сотрудника электронного читального зала и 29 шт. персональных компьютеров ICL RAY – для читателей, доступ к Интернет ресурсам. Читальный зал. Инфомат ЭСБУС, 88 посадочных мест для читателей.

Организация (база практики) обеспечивает прохождение производственной практики для инвалидов и лиц с ОВЗ в соответствии с п. 4.3.5 ФГОС ВО.

Приложение 1
**ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет физической
культуры спорта и туризма»**

Кафедра сервиса и туризма

43.03.01 Сервис

**Индивидуальное задание
на прохождение организационно-управленческой практики**

(Ф.И.О. группа)

Место _____

№ п/п	Вопросы, подлежащие изучению	Подпись руководителя от базы практики
1.		
2.		
3.		
4.		

Руководитель практики
от ФГБОУ ВО «Поволжский ГУФКСиТ»
Ф.И.О.

(подпись)

Ознакомлен _____
(ФИО студента), подпись

«___» _____ 20__ г.

Приложение 2

ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет физической культуры спорта и туризма»

Кафедра сервиса и туризма

43.03.01 Сервис

**Дневник
прохождения организационно-управленческой практики**

ФИО, группа

Число и месяц	Краткое содержание	Подпись руководителя

Руководитель от базы практики

должность _____ ФИО,

подпись

«____» _____ 20__ г.

Итоговая оценка _____ баллов.

Ознакомлен _____

(ФИО студента), подпись

«____» _____ 20__ г.

Отзыв
руководителя организационно-управленческой практики от
организации

Обучающийся _ФИО_ Группа ____ за время прохождения ознакомительной практики с _____ по _____ полностью выполнил(а) индивидуальное задание.

При этом (краткий отзыв)

Освоил компетенции: ПКУВ-2; ПКУВ-3; ПКУВ-4; ПКУВ-5; ПКУВ-6; ПКУВ-7

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтинговый балл	Оценка руководителя
По результатам отзыва руководителя от базы практики		
Качество выполнения задач согласно индивидуальному плану	До 15	
Качество выполнения профессиональных задач, порученных обучающемуся в момент прохождения практики	До 15	
Соблюдение трудовой дисциплины	До 5	
ИТОГО	До 35	

Руководитель от организации _____

должность подпись (фамилия, имя, отчество)

«__» _____ 201__ г.

(дата выдачи)

Ознакомлен _____

(ФИО студента), подпись

«__» _____ 20__ г.

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ОТ КАФЕДРЫ

О прохождении организационно-управленческой практики

На отчет о прохождении практики обучающегося(ейся) гр. _____

(фамилия, имя, отчество)

База

практики: _____

Рейтинговая комплексная оценка отчета о прохождении практики

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтингов ый балл	Оценка руководите ля
Соответствие отчета индивидуальному заданию	до 9	
Качество оформления	до 2	
Своевременность предоставления	до 2	
Соответствие представленных документов программе практики	до 2	
Итого	до 15	

Руководитель от Университета _____

подпись

(фамилия, имя, отчество)

« ____ » _____ 20 ____ г.
(дата выдачи)

Ознакомлен _____

(ФИО студента), подпись

« ____ » _____ 20 ____ г.

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра сервиса и туризма

ОТЧЕТ

о прохождении организационно-управленческой практики

Выполнил		И.И.Иванов

	(подпись)	
Группа		9331
Направление подготовки		43.03.01 Сервис
Отчет защищен с оценкой	_____	
Место (организация) практики:		ООО «Сервис», 420017, г.Казань, ул.Петербургская, 5
Отчет проверил:		
Руководитель ООО «Сервис»	_____	В.В.Петров
	(подпись)	
Руководитель от Поволжского ГУФКСиТ	_____	И.И.Сидоров
К.Э.Н., доц.	(подпись)	

Казань 20__

**МИНИСТЕРСТВО СПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»**

Кафедра сервиса и туризма

ПРОТОКОЛ

**защиты отчета о прохождении организационно-управленческой
практики**

_____ гр. _____ направление _____
Ф.И.О.

Рейтинговая комплексная оценка защиты отчета о прохождении практики

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ	Рейтинговый балл	Набранное количество баллов
Оценка работы обучающегося в период прохождения практики, согласно дневнику прохождения практики	до 35	
Оценка отчета о прохождении практики согласно отзыва руководителя от ВУЗа	до 15	
Ответы на зачете по защите отчета по практике:	до 50	
ИТОГО БАЛЛОВ	До 100	

Руководитель практики от ВУЗа _____ **ФИО**
подпись

уч.ст., звание

Ознакомлен _____
(ФИО студента), подпись
«____» _____ 20__ г.

ОФОРМЛЕНИЕ СТУДЕНТА НА ПРАКТИКУ

Приказ о направлении на практику № _____ от «___» _____ 20__ г.

Срок практики с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

Место прохождения практики _____
(город, полное наименование предприятия)

Руководитель практики от кафедры:

Инструктаж по технике безопасности:

- вводный _____

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)

«___» _____ 20__ г.

- первичный в организации (предприятии, учреждении)

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)

«___» _____ 20__ г.

- повторный, связанный с переменной рабочего места

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)

«___» _____ 20__ г.

Прибыл в организацию (предприятие) «___» _____ 20__ г.

Выбыл из организации (предприятия) «___» _____ 20__ г.

Руководитель практики от организации (предприятия, учреждения)

(Должность, Ф.И.О. ответственного лица, подпись)

Рабочая программа практики разработана в соответствии с учебным планом по направлению подготовки 43.03.01 сервис 2021 года приема.

Автор (ы):

доц. Гусарова В.Ю. _____

ст.преп. Матасова А.К. _____

(подпись)