

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кислова Наталья Николаевна

Должность: Проректор по УМР и качеству образования

Дата подписания: 31.08.2020 12:00

Уникальный программный ключ:

52802513f5b14a975b3a9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

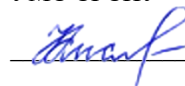
высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМР и КО, председатель
УМС СГСПУ



Н.Н. Кислова

МОДУЛЬ
«ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЙ»
Производственная практика
(организационно-управленческая практика)
Программа практики

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-626ФСз(4г6м)
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 216

в том числе:

аудиторные занятия 34.8

Виды контроля в семестрах:

зачеты с оценкой 8

Распределение часов практики по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	8(4.2)		Итого	
	УП	РПД		
Неделя	12,7			
Вид занятий	УП	РПД	УП	РПД
Конференции	4	4	4	4
Консультации	5.8	5.8	5.8	5.8
Индивидуальная работа	181.2	181.2	181.2	181.2
Консультации в профильной организации	25	25	25	25
Итого ауд.	34.8	34.8	34.8	34.8
Контактная работа	216	216	216	216
Итого	216	216	216	216

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

Программа практики «Производственная практика (организационно-управленческая практика)»

Программу составил(и):

Кадиленко Анастасия Николаевна

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения практики, по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья программа практики

Программа практики

Производственная практика (организационно-управленческая практика)

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 25.03.2026 протокол № 8.

Программа одобрена на заседании кафедры

Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 23.06.2026 №11

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП



Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ. ВИД, ТИП ПРАКТИКИ, СПОСОБЫ И ФОРМЫ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ	
Цель прохождения практики:	формирование и развитие практических навыков и компетенций в процессе анализа организационно-управленческой деятельности организации сферы услуг.
Задачи практики:	сформировать запланированные образовательные результаты.
Вид практики:	производственная
Тип практики:	организационно-управленческая
Способ проведения:	стационарная, выездная
Форма проведения:	непрерывная

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б2.О.02
Практика является обязательным разделом ОПОП ВО по направлению подготовки и представляет собой вид учебной работы, непосредственно ориентированный на профессионально-практическую подготовку обучающихся.	
Практика базируется на разделах ОПОП ВО: «Характеристика профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу», «Требования к результатам освоения программы», «Требования к структуре программы».	
В структуре ОПОП ВО по направлению подготовки практика завершает изучение таких дисциплин (практик) учебного плана, как: Основы менеджмента в сервисе, Маркетинг, Организационная культура и лидерство, Основы управления качеством, Налогообложение, Финансовый анализ, Бухгалтерский учет, Технологии управления человеческими ресурсами организации сферы услуг, Основы стратегического менеджмента	
Практика является основой для эффективного освоения следующих дисциплин (практик) учебного плана:	
Организационное проектирование в сервисной деятельности	
Производственная практика (преддипломная практика)	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
УК-1.2 Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи.	
Владеет: опытом определения и описания проблем, которые выступают в качестве факторов, ограничивающих достижение поставленных стратегических целей организации сферы услуг.	
УК-1.5 Определяет и оценивает практические последствия возможных вариантов решения задачи.	
Владеет: опытом прогнозной оценки экономической эффективности разработанных рекомендаций по совершенствованию деятельности организации сферы услуг.	
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	
УК-2.3 Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время	
Владеет: опытом разработки рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятия как способа решения существующих проблем в организации сферы услуг, ограничивающих достижение поставленных стратегических целей.	
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	
Владеет: опытом идентификации стратегии развития организации; опытом определения основных целей организации сферы услуг.	
ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	
Владеет: опытом анализа способов подготовки управленческих решений руководителями организации сферы услуг; опытом анализа методов принятия руководителями организационно-управленческих решений; опытом анализа результативности принимаемых на предприятии управленческих решений; опытом анализа имеющихся в организации сферы услуг информационных технологий управления; опытом анализа способов отбора персонала в организацию сферы услуг; опытом анализа подготовки, обучения, оценки персонала организации сферы услуг; опытом анализа форм стимулирования персонала (материальное и нематериальное); опытом оценки способов профессионального развития и мотивации сотрудников; опытом анализа организационной структуры управления и ее элементов.	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	
Владеет: опытом анализа показателей качества услуг организации; опытом анализа показателей конкурентоспособности организации сферы услуг.	
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	
ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов	
Владеет: опытом анализа коммуникативных мероприятий организации сферы услуг.	
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса	

Владеет: опытом анализа структуры ассортимента услуг предприятия в стоимостном выражении; опытом классификации имущества предприятия на собственное, арендуемое, приобретенное в лизинг; опытом анализа показателей финансово-хозяйственной деятельности организации сферы услуг; опытом анализа структуры численности работников организации сферы услуг

ОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения

Владеет: опытом определения режима налогообложения, анализа адекватности его использования для данной организации сферы услуг; опытом определения источников финансирования организации сферы услуг.

ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)

ПК-2.1 Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции

Владеет: опытом анализа взаимоотношений организации с целевой группой потребителей; опытом идентификации факторов макро- и микросреды организации с учетом специфики ее деятельности.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов
	Раздел 1. Подготовительный этап		
1.1	Участие в установочной конференции /Конференции/	8	2
1.2	Участие в установочной конференции /Конс/	8	3
	Раздел 2. Рабочий этап		
2.1	Консультации в профильной организации /КПО/	8	25
2.2	Сбор информации в организации /И/	8	70
2.3	Обработка и анализ результатов сбора информации /И/		103.2
	Раздел 3. Контрольно-рефлексивный этап		
3.1	Оформление отчета по итогам практики /И/	8	4
	Раздел 4. Заключительный этап		
4.1	Участие в итоговой конференции /Конференции/	8	2
4.2	Участие в итоговой конференции /Конс/	8	2.8

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Место проведения практики

Базой для проведения производственной практики (организационно-управленческая практика) являются: СГСПУ (в том числе подразделения, предназначенные для проведения практической подготовки), организации различной организационно-правовой формы, осуществляющие деятельность по профилю соответствующей образовательной программы (в т.ч. в структурных подразделениях организаций, предназначенных для проведения практической подготовки).

5.2. Период проведения практики

Производственная практика проводится в 8 семестре в соответствии с графиком учебного процесса

5.3. Информационные технологии

При реализации программы практики используются следующие информационные технологии: мультимедиа-технологии, интернет-технологии, кейс-технологии, дистанционно-образовательные технологии.

5.4. Формы отчетности по практике. Фонд оценочных средств

Формы отчетности по практике отражены в балльно-рейтинговой карте практики, являющейся приложением к программе практики, и (или) в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по практике, оформленном как приложение к программе практики

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

Дата обращения к электронным учебным изданиям, электронным образовательным ресурсам, современным базам данных и информационным справочным системам совпадает с датой утверждения рабочей программы

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Нуралиев, С. У.	Маркетинг : учебник https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573174	Москва : Дашков и К°, 2018
Л1.2	ред. Т. Ю. Базаров, Б. Л. Еремин	Управление персоналом : учебник https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=682209	Москва : Юнити-Дана, 2017
Л1.3	под ред. И. В. Бородушко, В. В. Лукашевич	Основы менеджмента : учебник https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=685117	Москва : Юнити-Дана, 2017
Л1.4	Турманидзе, Т. У.	Финансовый анализ : учебник https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=615937	Москва : Юнити-Дана, 2017

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
--	---------------------	----------	-------------------

Л2.1	Бирман, Л. А.	Управление человеческими ресурсами : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=577832	Москва : Дело, 2018
Л2.2	Васильев, Г. А.	Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684630	Москва : Юнити-Дана, 2017
Л2.3	Тепман, Л. Н.	Управление качеством : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683353	Москва : Юнити-Дана, 2017
Л2.4	Томпсон, А. А.	Стратегический менеджмент: искусство разработки и реализации стратегии : учебник https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=691968	Москва : Юнити-Дана : Банки и биржи, 2017

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Национальный открытый университет "Интуит" https://www.intuit.ru/
Э2	Образовательный портал https://www.interneturok.ru/
Э3	Образовательная платформа https://www.coursera.org/
Э4	Открытая онлайн-платформа "Университет в кармане" https://www.moyuniver.ru/
Э5	Академический образовательный проект https://www.lektorium.tv

6.3 Перечень программного обеспечения

- Acrobat reader DC - Dr.Web Desktop security, Dr.Web Server security - GIMP - Мой офис, сервисы Яндекс 360 для образования (почта, Яндекс Диск, Яндекс Телемост, Яндекс документы, Календарь) - Многофункциональный сервис обмена информацией Мах - Архиватор 7-Zip - Браузер Яндекс для организаций

6.4 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - Базы данных Springer eBooks
--

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Реализация программы практики осуществляется на базе организаций, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом с использованием материально-технической базы, соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении научно-производственных работ. Для проведения практики необходим компьютер с выходом в Интернет. Обучающимся должна быть обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Финансовый сервис»
 Программа практики «Производственная практика (организационно-управленческая практика)»
 Балльно-рейтинговая карта производственной практики (организационно-управленческая практика)

Курс 4 Семестр 8

Раздел (этап) практики	Перечень или пример задания	Образовательные результаты	Критерии	Количество баллов		
				Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Текущий контроль						
Рабочий этап: общая характеристика организации	Собрать информацию об общей характеристике организации: наименование, организационно-правовая форма, месторасположение, контактные данные; сведения о регистрации и видах экономической деятельности организации; ассортимент услуг и их структура; показатели качества и конкурентоспособности услуг (продукции) организации	Владеет: опытом анализа структуры ассортимента услуг предприятия в стоимостном выражении; опытом анализа показателей качества услуг организации; опытом анализа показателей конкурентоспособности организации сферы услуг.	Сформулировано полное наименование организации, определена организационно-правовая форма и его месторасположение, указаны контактные данные организации Представлена выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП (сведения о регистрации, об учете в налоговом органе, об уставном капитале, о видах экономической деятельности по ОКВЭД ОК 029-2014 КДЕС. Ред. 2) Описаны услуги (ассортимент продуктов и услуг), проанализирована структура ассортимента услуг (продуктов) организации Определены и описаны показатели качества услуг организации Определены и описаны показатели конкурентоспособности продукции организации	15	7,5	0
Рабочий этап: система управления организацией	Собрать и обработать информацию, проанализировать систему управления организацией	Владеет: опытом идентификации стратегии развития организации; опытом определения основных целей организации сферы услуг. Владеет: опытом анализа имеющихся в организации сферы услуг информационных технологий управления; опытом анализа организационной структуры управления и ее элементов.	Идентифицирована и сформулирована стратегия развития организации; Сформулированы основные цели организации; Зафиксирована имеющаяся в организации структура управления (в виде схемы), описаны ее основные элементы, дана ее характеристика, указана общая численность персонала в организации; Выделены и описаны имеющиеся в организации информационные технологии управления.	10	5	0
Рабочий этап: принятие решений руководителями организации	Собрать и обработать информацию, описать принятие решений руководителями	Владеет: опытом анализа способов подготовки управленческих решений руководителями	Проанализированы способы подготовки управленческих решений руководителями организации	6	3	0

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Финансовый сервис»
 Программа практики «Производственная практика (организационно-управленческая практика)»

	организации	организации сферы услуг; опытом анализа методов принятия руководителями организационно-управленческих решений; опытом анализа результативности принимаемых на предприятии управленческих решений.	Описаны методы принятия руководителями компании организационно-управленческих решений Проанализирована результативность принимаемых в организации управленческих решений			
Рабочий этап: маркетинговая деятельность организации	Собрать и обработать информацию, проанализировать маркетинговую деятельность организации	Владеет: опытом анализа коммуникативных мероприятий организации сферы услуг. Владеет: опытом анализа взаимоотношений организации с целевой группой потребителей; опытом идентификации факторов макро- и микросреды организации с учетом специфики ее деятельности.	Дана характеристика сегмента рынка и целевой группы, которую обслуживает организация Идентифицированы и описаны факторы прямого воздействия внешней среды организации (микросреды): поставщики ресурсов, потребители, конкуренты, посредники, контактные аудитории Идентифицированы и описаны факторы косвенного воздействия внешней среды организации (макросреды): экономическая, политическая, технологическая, социальная среда Определены и описаны коммуникативные мероприятия, реализуемые организацией (реклама, стимулирование сбыта, прямой маркетинг и пр.)	12	6	0
Рабочий этап: управление человеческими ресурсами	Собрать и обработать информацию, проанализировать систему управления человеческими ресурсами в организации	Владеет: опытом анализа способов отбора персонала в организацию сферы услуг; опытом анализа подготовки, обучения, оценки персонала организации сферы услуг; опытом анализа форм стимулирования персонала (материальное и нематериальное); опытом оценки способов профессионального развития и мотивации сотрудников; Владеет: опытом анализа структуры численности работников организации сферы услуг.	Представлены способы набора и отбора персонала в организацию Представлены виды и методы обучения, реализуемые организацией Сгруппированы и определены формы стимулирования персонала (материальное и нематериальное) Оценены способы профессионального развития и мотивации сотрудников Оценена корпоративная культура организации Проанализирована структура численности работников организации	12	6	0
Рабочий этап:	Собрать и обработать	Владеет: опытом определения	Осуществлена классификация	10	5	0

Программа практики «Производственная практика (организационно-управленческая практика)»

финансово-хозяйственная деятельность организации	информацию, проанализировать финансово-хозяйственную деятельность организации	режима налогообложения, анализа адекватности его использования для данной организации сферы услуг; опытом определения источников финансирования организации сферы услуг; Владеет: опытом классификации имущества предприятия на собственное, арендуемое, приобретенное в лизинг; опытом анализа показателей финансово-хозяйственной деятельности организации сферы услуг.	имущества организации на собственное, арендуемое, приобретенное в лизинг и т.д. Определен режим налогообложения, оценена адекватность его использования для данной организации. Определены источники финансирования организации. Проанализирована динамика основных показателей финансово-хозяйственной деятельности организации			
Рабочий этап: направления совершенствования деятельности организации	Предложить направления совершенствования деятельности организации	Владеет: опытом определения и описания проблем, которые выступают в качестве факторов, ограничивающих достижение поставленных стратегических целей организации сферы услуг. Владеет: опытом прогнозной оценки экономической эффективности разработанных рекомендаций по совершенствованию деятельности организации сферы услуг. Владеет: опытом разработки рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятия как способа решения существующих проблем в организации сферы услуг, ограничивающих достижение поставленных стратегических целей.	Представлены стратегические цели организации; выявлены и описаны проблемы, которые выступают в качестве факторов, ограничивающих достижение поставленных стратегических целей организации. Разработаны рекомендации по совершенствованию деятельности организации (предложены способы решения существующих проблем). Дана прогнозная оценка экономической эффективности рекомендаций по совершенствованию деятельности организации	20	10	0
Контрольно-рефлексивный этап	Оформить отчет и дневник практики в соответствии с критериями		Оценка дневника практики: приведено описание ежедневной деятельности обучающегося в период практики; ежедневные записи практиканта содержат информацию о выполняемой работе. Индивидуальное задание на практику утверждено руководителем практики от СГСПУ, согласовано руководителем от профильной	15	7,5	0

			организации. На последней странице дневника практики стоит печать, дата и подпись руководителя предприятия, на котором была пройдена практика. Оценка оформления отчета по практике: работа выполнена на стандартных листах бумаги формата А4, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал полуторный, выравнивание основного текста по ширине; поля: сверху – 2 см, снизу – 2 см, справа – 1,5 см, слева 3 см; страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру сверху страницы, титульный лист не пронумерован; все таблицы и рисунки имеют нумерацию и названия (над таблицей справа, под рисунком слева); в таблицах отсутствуют отступы, интервал одинарный, выравнивание по ширине.			
Промежуточная аттестация	56 баллов – удовлетворительно; 71 балл – хорошо; 86 баллов – отлично.					

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»
Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

Кадиленко Анастасия Николаевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения промежуточной аттестации по практике
«Производственная практика (организационно-управленческая практика)»

Направление подготовки:
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Финансовый сервис»

Квалификация выпускника
бакалавр

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по практике «Производственная практика (организационно-управленческая практика)» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514; (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 июня 2017 г., регистрационный № 47236), с изменениями, внесенными приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 мая 2021 г., регистрационный № 63650) и от 8 февраля 2021 г. № 83 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 марта 2021 г., регистрационный № 62739), основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Финансовый сервис» с учетом требований профессиональных стандартов 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867); 08.008 «Специалист по финансовому консультированию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2015 г. № 167н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 9 апреля 2015 г., регистрационный № 36805).

Цель ФОС по производственной практике (организационно-управленческая практика) – установление уровней сформированности частей (аспектов) компетенций УК-1, УК-2, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5.

Задачи ФОС для промежуточной аттестации – контроль качества и уровня достижения образовательных результатов по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-1.2 Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для решения поставленной задачи.

Владеет: опытом определения и описания проблем, которые выступают в качестве факторов, ограничивающих достижение поставленных стратегических целей организации сферы услуг.

УК-1.5 Определяет и оценивает практические последствия возможных вариантов решения задачи.

Владеет: опытом прогнозирования оценки экономической эффективности разработанных рекомендаций по совершенствованию деятельности организации сферы услуг.

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.3 Качественно решает конкретные задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время

Владеет: опытом разработки рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятия как способа решения существующих проблем в организации сферы услуг, ограничивающих достижение поставленных стратегических целей.

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Владеет: опытом идентификации стратегии развития организации; опытом определения основных целей организации сферы услуг.

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Владеет: опытом анализа способов подготовки управленческих решений руководителями организации сферы услуг; опытом анализа методов принятия руководителями организационно-управленческих решений; опытом анализа результативности принимаемых на предприятии управленческих решений; опытом анализа имеющихся в организации сферы услуг информационных технологий управления; опытом анализа способов отбора персонала в организацию сферы услуг; опытом анализа подготовки, обучения, оценки персонала организации сферы услуг; опытом анализа форм стимулирования персонала (материальное и нематериальное); опытом оценки способов профессионального развития и мотивации сотрудников; опытом анализа организационной структуры управления и ее элементов.

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

Владеет: опытом анализа показателей качества услуг организации; опытом анализа показателей конкурентоспособности организации сферы услуг.

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов

Владеет: опытом анализа коммуникативных мероприятий организации сферы услуг.

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий сервиса

Владеет: опытом анализа ассортимента услуг предприятия в стоимостном выражении; опытом классификации имущества предприятия на собственное, арендуемое, приобретенное в лизинг; опытом анализа показателей финансово-хозяйственной деятельности организации сферы услуг; опытом анализа структуры численности работников организации сферы услуг

ОПК-5.2 Принимает экономически обоснованные управленческие решения

Владеет: опытом определения режима налогообложения, анализа адекватности его использования для данной организации сферы услуг; опытом определения источников финансирования организации сферы услуг.

ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)

ПК-2.1 Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции

Владеет: опытом анализа взаимоотношений организации с целевой группой потребителей; опытом идентификации факторов макро- и микросреды организации с учетом специфики ее деятельности.

Требования к процедуре оценки:

Помещение: особых требований нет.

Оборудование: компьютер с MS Office и доступом в Интернет.

Инструменты: особых требований нет.

Расходные материалы: бумага и канцелярские принадлежности.

Доступ к дополнительным справочным материалам: базам данных, информационно-справочным и поисковым системам (перечисленных в п.6 программы практики).

Нормы времени: каждое задание выполняется обучающимися длительное время (во время прохождения практики, по нормам времени п.4 программы практики.).

Комплект оценочных средств

Проверяемые компетенции по ОПОП ВО:

УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)

Проверяемые образовательные результаты:

УК-1.2: Владеет: опытом определения и описания проблем, которые выступают в качестве факторов, ограничивающих достижение поставленных стратегических целей организации сферы услуг.

УК-1.5: Владеет: опытом прогнозной оценки экономической эффективности разработанных рекомендаций по совершенствованию деятельности организации сферы услуг.

УК-2.3: Владеет: опытом разработки рекомендаций по совершенствованию деятельности предприятия как способа решения существующих проблем в организации сферы услуг, ограничивающих достижение поставленных стратегических целей.

ОПК-2.1: Владеет: опытом идентификации стратегии развития организации; опытом определения основных целей организации сферы услуг.

ОПК-2.2.: Владеет: опытом анализа способов подготовки управленческих решений руководителями организации сферы услуг; опытом анализа методов принятия руководителями организационно-управленческих решений; опытом анализа результативности принимаемых на предприятии управленческих решений; опытом анализа имеющихся в организации сферы услуг информационных технологий управления; опытом анализа способов отбора персонала в организацию сферы услуг; опытом анализа подготовки, обучения, оценки персонала организации сферы услуг; опытом анализа форм стимулирования персонала (материальное и нематериальное); опытом оценки способов профессионального развития и мотивации сотрудников; опытом анализа организационной структуры управления и ее элементов.

ОПК-3.1: Владеет: опытом анализа показателей качества услуг организации; опытом анализа показателей конкурентоспособности организации сферы услуг.

ОПК-4.1: Владеет: опытом анализа коммуникативных мероприятий организации сферы услуг.

ОПК-5.1: Владеет: опытом анализа структуры ассортимента услуг предприятия в стоимостном выражении; опытом классификации имущества предприятия на собственное, арендуемое, приобретенное в лизинг; опытом анализа показателей финансово-хозяйственной деятельности организации сферы услуг; опытом анализа структуры численности работников организации сферы услуг.

ОПК-5.2: Владеет: опытом определения режима налогообложения, анализа адекватности его использования для данной организации сферы услуг; опытом определения источников финансирования организации сферы услуг.

ПК-2.1: Владеет: опытом анализа взаимоотношений организации с целевой группой потребителей; опытом идентификации факторов макро- и микросреды организации с учетом специфики ее деятельности.

Тип (форма) задания: задание практического характера.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Задание №1

Собрать информацию об общей характеристике организации: наименование, организационно-правовая форма, месторасположение, контактные данные; сведения о регистрации и видах экономической деятельности организации; ассортимент услуг и их структура; показатели качества и конкурентоспособности услуг (продукции) организации.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов
----------	-------------------

	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Сформулировано полное наименование организации, определена организационно-правовая форма и его месторасположение, указаны контактные данные организации Представлена выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП (сведения о регистрации, об учете в налоговом органе, об уставном капитале, о видах экономической деятельности по ОКВЭД ОК 029-2014 КДЕС. Ред. 2) Описаны услуги (ассортимент продуктов и услуг), проанализирована структура ассортимента услуг (продуктов) организации Определены и описаны показатели качества услуг организации Определены и описаны показатели конкурентоспособности продукции организации	15	7,5	0

Задание №2

Собрать и обработать информацию, проанализировать систему управления организацией.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Идентифицирована и сформулирована стратегия развития организации; Сформулированы основные цели организации; Зафиксирована имеющаяся в организации структура управления (в виде схемы), описаны ее основные элементы, дана ее характеристика, указана общая численность персонала в организации; Выделены и описаны имеющиеся в организации информационные технологии управления.	10	5	0

Задание №3

Собрать и обработать информацию, описать принятие решений руководителями организации.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Проанализированы способы подготовки управленческих решений руководителями организации Описаны методы принятия руководителями компании организационно-управленческих решений Проанализирована результативность принимаемых в организации управленческих решений	6	3	0

Задание №4

Собрать и обработать информацию, проанализировать маркетинговую деятельность организации.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Дана характеристика сегмента рынка и целевой группы, которую обслуживает организация Идентифицированы и описаны факторы прямого воздействия внешней среды организации (микросреды): поставщики ресурсов, потребители, конкуренты, посредники, контактные аудитории Идентифицированы и описаны факторы косвенного воздействия внешней среды организации (макросреды): экономическая, политическая, технологическая, социальная среда Определены и описаны коммуникативные мероприятия, реализуемые организацией (реклама, стимулирование сбыта, прямой маркетинг и пр.)	12	6	0

Задание №5

Собрать и обработать информацию, проанализировать систему управления человеческими ресурсами в организации.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Представлены способы набора и отбора персонала в организацию Представлены виды и методы обучения, реализуемые организацией Сгруппированы и определены формы стимулирования персонала (материальное и нематериальное) Оценены способы профессионального развития и мотивации сотрудников Оценена корпоративная культура организации Проанализирована структура численности работников организации	12	6	0

Задание №6

Собрать и обработать информацию, проанализировать финансово-хозяйственную деятельность организации.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Осуществлена классификация имущества организации на собственное, арендуемое, приобретенное в лизинг и т.д. Определен режим налогообложения, оценена адекватность его использования для данной организации Определены источники финансирования организации Проанализирована динамика основных показателей финансово-хозяйственной деятельности организации	10	5	0

Задание №7

Предложить направления совершенствования деятельности организации.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Представлены стратегические цели организации; выявлены и описаны проблемы, которые выступают в качестве факторов, ограничивающих достижение поставленных стратегических целей организации Разработаны рекомендации по совершенствованию деятельности организации (предложены способы решения существующих проблем) Дана прогнозная оценка экономической эффективности рекомендаций по совершенствованию деятельности организации	20	10	0

Задание №8

Оформить отчет и дневник практики в соответствии с критериями.

Критерии оценки:

Критерии	Количество баллов		
	Критерий выполнен полностью	Критерий выполнен частично	Критерий не выполнен
Оценка дневника практики: приведено описание ежедневной деятельности обучающегося в период практики; ежедневные записи практиканта содержат информацию о выполняемой работе. Индивидуальное задание на практику утверждено руководителем практики от СГСПУ, согласовано руководителем от профильной организации. На последней странице дневника практики стоит печать, дата и подпись руководителя предприятия, на котором была пройдена практика. Оценка оформления отчета по практике: работа выполнена на стандартных листах бумаги формата А4, шрифт Times New Roman, кегль 14, интервал полуторный, выравнивание основного текста по ширине; поля: сверху – 2 см, снизу – 2 см, справа – 1,5 см, слева 3 см; страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру	15	7,5	0

вверху страницы, титульный лист не пронумерован; все таблицы и рисунки имеют нумерацию и названия (над таблицей справа, под рисунком слева); в таблицах отсутствуют отступы, интервал одинарный, выравнивание по ширине.

Приложение

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования

ОТЧЕТ
О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА)

Студента _ курса, группы _____
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) подготовки
«Финансовый сервис»
_____ (ФИО)

Время прохождения практики _____

Руководитель: _____

Самара 20__

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Самарский государственный социально-педагогический университет»
Кафедра управления, сервисных технологий и экономического образования
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) подготовки «Финансовый сервис»

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на производственную практику (организационно-управленческая практика)

Место прохождения практики:

Сроки прохождения практики:

Цель прохождения практики: формирование и развитие практических навыков и компетенций в процессе анализа организационно-управленческой деятельности организации сферы услуг.

Компетенции (образовательные результаты): в соответствии с программой практики

№	Перечень индивидуальных заданий	Форма отчетной документации
1	Знакомство с базой практики и документацией, регламентирующей процессы ее деятельности и правилами внутреннего распорядка	Структура отчета о прохождении практики и индивидуальное задание
2	Прохождение инструктажа по технике безопасности и противопожарной безопасности	Индивидуальное задание
3	Выполнение разделов рабочего этапа производственной практики: сбор информации об общей характеристике организации; анализ системы управления организацией; описание принятия решений руководителями организации; анализ маркетинговой деятельности организации; анализ системы управления человеческими ресурсами в организации; анализ финансово-хозяйственной деятельности организации; разработка направлений совершенствования деятельности организации.	Отчет о прохождении практики
4	Оформление отчета о прохождении практики	Отчет о прохождении практики

	Подпись лица, проводившего инструктаж	Подпись студента
Инструктаж по технике безопасности пройден		
Инструктаж по противопожарной безопасности пройден		
Ознакомлен с правилами внутреннего распорядка организации (базы практики)		

Руководитель практики: от СГСПУ

_____/ И.О.Ф.

От организации:

_____/ И.О.Ф.

Задание принято к исполнению, студент

_____/И.О.Ф.

«__» _____ 20__ г

1. Общая характеристика организации

1.1. Полное наименование организации. Организационно-правовая форма. Месторасположение. Контактные данные
1.2. Выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП (сведения о регистрации, об учете в налоговом органе, об уставном капитале, о видах экономической деятельности по ОКВЭД ОК 029-2014 КДЕС Ред. 2)
1.3. Ассортимент продуктов (услуг), структура ассортимента продуктов (услуг) организации
1.4. Показатели качества продукции (услуг) организации
1.5. Показатели конкурентоспособности продукции (услуг) организации

2. Система управления организацией

2.1. Стратегия организации
2.2. Основные цели организации
2.3. Организационная структура управления и ее элементы
2.4. Информационные технологии управления

3. Принятие решений руководителями организации

3.1. Способы подготовки управленческих решений руководителями организации
3.2. Методы принятия руководителями компании организационно-управленческих решений
3.3. Результативность принимаемых в организации управленческих решений

4. Маркетинговая деятельность организации

4.1. Характеристика сегмента рынка и целевой группы организации
4.2. Факторы прямого воздействия внешней среды организации (микросреды)
4.3. Факторы косвенного воздействия внешней среды организации (макросреды)
4.4. Коммуникативные мероприятия, реализуемые организацией

5. Управление человеческими ресурсами

5.1. Способы набора и отбора персонала в организацию
5.2. Виды и методы обучения, реализуемые организацией
5.3. Формы стимулирования персонала
5.4. Способы профессионального развития и мотивации сотрудников
5.5. Корпоративная культура организации
5.6. Структура численности работников организации

6. Финансово-хозяйственная деятельность организации

6.1. Классификация имущества организации
6.2. Режим налогообложения, адекватность его использования для организации
6.3. Источники финансирования организации
6.4. Динамика основных показателей финансово-хозяйственной деятельности организации

7. Направления совершенствования деятельности организации

7.1. Стратегические цели и проблемы организации
7.2. Рекомендации (мероприятия) по совершенствованию деятельности организации
7.3. Прогнозная оценка экономической эффективности рекомендаций (мероприятий) по совершенствованию деятельности организации

**ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА)**

студента_ курса, группы _____,
направления подготовки 43.03.01 Сервис,
направленность (профиль) подготовки «Финансовый сервис»,

(Ф.И.О.)

Дата	Содержание деятельности студента

Руководитель практики:

_____/ И.О.Ф.
подпись
МП

Дата _____

**Характеристика руководителя практики
от профильной организации**

ФИО студента: _____

№ п/п	Критерии оценки	
1.	Индивидуальное задание на практику	Выполнено/ Не выполнено ¹
2.	Выполнение заданий руководителя практики	Выполнено/ Не выполнено
3.	Сроки прохождения практики	Соблюдены/ Не соблюдены
4.	Правила внутреннего трудового распорядка	Соблюдены/ Не соблюдены
5.	Требования охраны труда и пожарной безопасности	Соблюдены/ Не соблюдены
6.	Соответствие отчета по практике индивидуальному заданию	Соответствует/ Не соответствует

Руководитель практики:

_____/ И.О.Ф.
подпись
МП

¹ Верное подчеркнуть

Бланк обратной связи для оценки производственной практики
 (организационно-управленческая практика)
 студента_ курса, группы _____,
 направления подготовки 43.03.01 Сервис,
 направленность (профиль) подготовки «Финансовый сервис»,

 (Ф.И.О.)

Оценка результатов отчета практики – 85 баллов

<i>Характеристики содержания и результатов работы</i>	<i>Баллы</i>
1. Общая характеристика организации и ее услуг – 15 баллов	
Сформулировано полное наименование организации, определена организационно-правовая форма и его месторасположение, указаны контактные данные организации	2
Представлена выписка из ЕГРЮЛ/ЕГРИП (сведения о регистрации, об учете в налоговом органе, об уставном капитале, о видах экономической деятельности по ОКВЭД ОК 029-2014 КДЕС. Ред. 2)	2
Описаны услуги (ассортимент продуктов и услуг), проанализирована структура ассортимента услуг (продуктов) организации	3
Определены и описаны показатели качества продукции (услуг) организации	4
Определены и описаны показатели конкурентоспособности продукции (услуг) организации	4
2. Система управления организацией – 10 баллов	
Идентифицирована и сформулирована стратегия развития организации	2
Сформулированы основные цели организации	2
Зафиксирована имеющаяся в организации структура управления (в виде схемы), описаны ее основные элементы, проведен анализ организационной структуры управления	4
Выделены и описаны имеющиеся в организации информационные технологии управления	2
3. Принятие решений руководителями организации – 6 баллов	
Проанализированы способы подготовки управленческих решений руководителями организации	2
Описаны методы принятия руководителями компании организационно-управленческих решений	2
Проанализирована результативность принимаемых в организации управленческих решений	2
4. Маркетинговая деятельность организации – 12 баллов	
Дана характеристика сегмента рынка и целевой группы, которую обслуживает организация	2
Идентифицированы и описаны факторы прямого воздействия внешней среды организации (микросреды): поставщики ресурсов, потребители, конкуренты, посредники, контактные аудитории	3
Идентифицированы и описаны факторы косвенного воздействия внешней среды организации (макросреды): экономическая, политическая, технологическая, социальная среда	2
Определены и описаны коммуникативные мероприятия, реализуемые организацией (реклама, стимулирование сбыта, прямой маркетинг и пр.)	5
5. Управление человеческими ресурсами – 12 баллов	
Представлены способы набора и отбора персонала в организацию	2
Представлены виды и методы обучения, реализуемые организацией	2
Сгруппированы и определены формы стимулирования персонала (материальное и нематериальное)	2
Оценены способы профессионального развития и мотивации сотрудников	2
Оценена корпоративная культура организации	2
Проанализирована структура численности работников организации	2
6. Финансово-хозяйственная деятельность организации – 10 баллов	
Осуществлена классификация имущества организации на собственное, арендуемое, приобретенное в лизинг и т.д.	2
Определен режим налогообложения, оценена адекватность его использования для данной организации	2
Определены источники финансирования организации	2
Проанализирована динамика основных показателей финансово-хозяйственной деятельности организации	4
7. Направления совершенствования деятельности организации – 20 баллов	
Представлены стратегические цели организации; выявлены и описаны проблемы, которые выступают в качестве факторов, ограничивающих достижение поставленных стратегических целей организации	4
Разработаны рекомендации по совершенствованию деятельности организации (предложены способы решения существующих проблем)	10
Дана прогнозная оценка экономической эффективности рекомендаций по совершенствованию деятельности организации	6

Оценка дневника практики – 15 баллов

<i>Характеристики содержания и результатов работы</i>	<i>Баллы</i>
Приведено описание ежедневной деятельности студента в период практики	10
Индивидуальное задание на практику утверждено руководителем практики от СГСПУ, согласовано руководителем от профильной организации. На последней странице дневника практики стоит печать, дата и подпись руководителя организации, на котором была пройдена практика	5

Оценка оформления отчета²

<i>Требования к оформлению</i>	+	-
Работа выполнена на стандартных листах бумаги формата А4, шрифт TimesNewRoman, кегль 14, интервал полуторный, выравнивание основного текста по ширине		
Поля: сверху – 2 см, снизу – 2 см, справа – 1,5 см, слева 3 см		
Страницы пронумерованы арабскими цифрами, номер по центру вверху страницы, титульный лист не пронумерован		
Все таблицы и рисунки имеют нумерацию и названия (над таблицей справа, под рисунком слева)		
В таблицах отсутствуют отступы, интервал одинарный, выравнивание по ширине		

Шкала перевода баллов в итоговые оценки:

0-55 баллов – «неудовлетворительно»

56-70 баллов – «удовлетворительно»

71-85 баллов – «хорошо»

86-100 баллов – «отлично»

Количество баллов _____

Оценка за производственную практику _____

Руководитель производственной практики _____ /И.О.Ф.

«____» _____ 20__ г.

² За каждое несоответствие в оформлении отчета снимается 2 балла.