

Утверждена в составе Основной
профессиональной образовательной программы
высшего образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Тип практики

ознакомительная практика

Направление подготовки (специальность)

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) программы

«Управление организациями сферы сервиса»

1. Общие положения

Программа учебной практики ознакомительная практика (далее – учебная практика) разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, локальными актами университета и с учетом профессионального(-ых) стандарта(-ов) «».

2. Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы, объем практики

Учебная практика относится к обязательной части учебного плана основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Управление организациями сферы сервиса».

Объем практики составляет 12 зачетных (-ые) единиц (-ы) (далее - з.е.), или 432 академических часов , в том числе в форме практической подготовки 432 академических часа (-ов).

3. Вид и способы проведения практики; базы проведения практики.

Вид практики – учебная.

Тип практики – ознакомительная практика – определяется типом (-ами) задач профессиональной деятельности, к которому(-ым) готовится выпускник в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП.

Способ (-ы) проведения практики . Базами проведения практики являются профильные организации, в том числе их структурные подразделения, деятельность которых соответствует профилю образовательной программы, на основании договоров, заключенных между университетом и профильной организацией.

Практика может быть организована непосредственно в университете, в том числе в его структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки.

Для руководства практикой, проводимой в университете, обучающемуся назначается руководитель практики от университета.

Для руководства практикой, проводимой в профильной организации, назначаются руководитель практики от университета и руководитель практики от профильной организации.

4. Цели и задачи практики. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Цель практики определяется типом(-ами) задач профессиональной деятельности и компетенциями, которые должны быть сформированы у обучающегося в соответствии с ОПОП.

Цель практики: Цель практики определяется типами задач профессиональной деятельности и компетенциями, которые должны быть сформированы у обучающегося в соответствии с ОПОП.

Цель практики: Целью освоения учебной практики является закрепление знаний, полученных обучающимися при изучении теоретических курсов, получение начальной информации и приобретение практических навыков, связанных с розничной реализацией товаров, расширение общего кругозора в области будущей профессиональной деятельности. Учебная практика может проводиться на кафедрах, в учебно-производственных, научно-образовательных, научно-исследовательских лабораториях, других структурных подразделениях образовательной организации, имеющих необходимый кадровый, учебно-производственный и научно-исследовательский потенциал, в сторонних организациях в соответствии с видом профессиональной деятельности и направлением подготовки, на который ориентирована программа бакалавриата..

Задачи практики:

- знакомство с основами организации торгового процесса; - знакомство с размещением товаров в местах хранения и в торговом зале; - участие в подготовке товаров к продаже; - приобретение навыков работ с контрольно-кассовыми машинами; - изучение нормативных и инструктивных документов, регулирующих торговую деятельность; - изучение условий и режимов хранения товаров; - изучение видов основного торгового оборудования и условий его размещения.

учебная практика направлена на формирование следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций (выбрать нужное) выпускника в соответствии с выбранным(-и) типом(-ами) задач профессиональной деятельности, к которому(-ым) готовятся обучающиеся в соответствии с ОПОП.

Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Содержание и шифр компетенции	Планируемые результаты обучения		
	Знать	Уметь	Владеть
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знает принципы сбора, отбора и обобщения информации.	Умеет соотносить разнородные явления и систематизировать их в рамках избранных видов деятельности.	Способен грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки

<p>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</p>	<p>Знает правовые нормы, необходимые для достижения поставленной цели при реализации проекта.</p>	<p>Умеет определять круг задач в рамках избранных видов профессиональной деятельности, планировать собственную деятельность, исходя из имеющихся ресурсов, соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в рамках избранных видов профессиональной деятельности.</p>	<p>Владеет навыками отбора оптимальных технологий целедостижения; навыками работы с нормативными документами.</p>
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.</p>	<p>Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами.</p>	<p>Способен определять свою роль в команде на основе использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p>
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Знает основы коммуникации, нормы, правила и особенности ее осуществления в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языке(ах).</p>	<p>Умеет применять правила и нормы деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах).</p>	<p>Владеет навыками применения коммуникативных технологий на рус-ском и иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации.</p>	<p>Умеет анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.</p>	<p>Владеет навыками коммуникации с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм</p>
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда.</p>	<p>Умеет планировать свое рабочее время и время для саморазвития, формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности,</p>	<p>Способен выстраивать траекторию саморазвития посредством обучения по дополнительным образовательным программам.</p>

		индивидуально-личностных особенностей.	
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Знает основы здорового образа жизни, здоровьесберегающих технологий, физической культуры.	Умеет выполнять комплекс физических культурных упражнений.	Имеет практический опыт занятий физической культурой.
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Знает основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения.	Умеет оказать первую помощь в чрезвычайных ситуациях, создавать безопасные условия реализации профессиональной деятельности.	Владеет навыками поддержания безопасных условий жизнедеятельности.
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.	Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность.	Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса.
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.	Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.

ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.	Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.	Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности.	Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области.	Обоснованно применяет нормативно правовую документацию в области своей профессиональной деятельности.	Соблюдает законодательство Российской Федерации о предо-ставлении услуг.
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.	Соблюдает положения нормативно правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	Участствует в разработке системы клиентских отношений.	Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений.
ПК-2 Способен планировать и руководить организационно-управленческой деятельностью предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры	Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение.	Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.	Организует и осуществляет руководство процессами предоставления услуг

рынка и спроса потребителей			
УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	Знает и понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике.	Умеет применять методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.	Владеет инструментами управления личными финансами для достижения поставленных финансовых целей.
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	Иметь представление о понятии и сущности экстремизма, терроризма, коррупции; формах их проявления в со-временном обществе; их общественной опасности; основы системы противодействия этим явлениям в России, в том числе базовые положения предметного российского законодательства, основные виды правонарушений экстремистского, террористического, коррупционного характера, виды и меры юридической ответственности за их совершение; о необходимости противодействия экстремистским, террористическим, коррупционным проявлениям.	Уметь определять признаки экстремистской, террористической, коррупционной деятельности и давать им правовую оценку; идентифицировать конкретные органы публичной власти и иные субъекты, в компетенцию которых входит противодействие различным формам проявления указанных деструктивных социальных явлений; использовать систему мер противодействия экстремистским, террористическим и коррупционным проявлениям в области своей профессиональной деятельности.	Владеть навыками реализации правовых актов в области противодействия экстремистским, террористическим и коррупционным проявлениям в сфере профессиональной деятельности.
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных	Знает и понимает принципы работы современных	Умеет выбирать современные информационные	Владеет навыками применения современных

информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	информационных коммуникационных технологий для решения задач профессиональной деятельности	коммуникационные технологии, необходимые для решения задач профессиональной деятельности	информационных коммуникационных технологий для решения задач профессиональной деятельности
---	--	--	--

5. Содержание практики

Учебная практика проходит в три этапа: подготовительный (ознакомительный), основной, заключительный.

№ п/п	Этапы практики и их содержание
Подготовительный (ознакомительный) этап	
	Проведение установочной конференции в форме контактной работы, знакомство обучающегося с программой практики, индивидуальным заданием, с формой и содержанием отчетной документации, прохождение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.
Основной этап	
	Включает виды и формы работы, связанные с программой прохождения практики, в частности, выполнение индивидуальных заданий, согласованных с руководителем практики от предприятия и связанных с программой практики, а также подбора методов и материалов для выполнения индивидуального задания по практике, изучения и анализа информации и исследовательских материалов. Изучение деятельности предприятия, проведение исследования, оценка управленческой политики предприятия: -описание основных принципов, методов и приемов, используемых сотрудниками - участие в работе организации: выполнение поручений руководителя практики, подготовка информационных материалов, участие в разработке программ, изучение спектра услуг, предоставляемых в организации-базе практики (ассортимент, цены, качество и т.д.).
Практическая подготовка	
	Изучение, обработка и систематизация научно-исследовательского материала согласно заданию. Включает виды и формы работы, связанные с программой прохождения учебной практики, в частности, выполнение индивидуальных заданий, согласованных с руководителем практики от предприятия и связанных с программой практики.
Заключительный этап	
	Подготовка отчетной документации, получение характеристики о работе и (или) характеристики – отзыва руководителя практики от университета, представление отчетной

	документации на кафедру, прохождение промежуточной аттестации по практике.

6. Формы отчетности по практике

Формой промежуточной аттестации по практике является зачет с оценкой

По результатам прохождения практики обучающийся представляет, следующую отчетную документацию:

- дневник учебной практики;
- отчет о прохождении учебной практики;

Руководитель практики от Университета и руководитель практики от профильной организации – базы практики представляют характеристику-отзыв / характеристику работы обучающегося.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Фонд оценочных средств представлен в приложении к программе практики (Приложение).

8. Учебная литература и ресурсы сети Интернет.

а) основная литература:

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573334 Блинов, А. О. Теория менеджмента : учебник / А. ;О. ;Блинов, Н. ;В. ;Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573334

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573214 Памбухчиянц, О. В. Основы коммерческой деятельности : учебник / О. ;В. ;Памбухчиянц. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 284 с. : ил. – (Среднее профессиональное образование). – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573214

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=116036 Памбухчиянц, О. В. Технология розничной торговли : учебник / О. ;В. ;Памбухчиянц. – 9-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 288 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=116036

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=496152 Петрище, Ф. А. Теоретические основы товароведения и экспертизы : учебник : [16+] / Ф. ;А. ;Петрище. – 5-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 508 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=496152

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=495824 Райкова, Е. Ю. Теоретические основы товароведения и экспертизы : учебник / Е. ;Ю. ;Райкова. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 412 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=495824

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=279742 Котлер, Ф. Маркетинг от А до Я : 80 концепций, которые должен знать каждый менеджер : практическое пособие : [16+] / Ф. ;Котлер ; ред. М. Суханова ; пер. с англ. Т. В. Виноградовой, А. А. Чеха, Л. Л. Царук. – 7-е изд. – Москва : Альпина Паблишер, 2016. – 211 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=279742

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=117054 Профессиональная этика и служебный этикет : учебник / ред. В. Я. Кикоть. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 559 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=117054

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=277449 Товарный менеджмент : учебное пособие : [16+] / сост. С. В. Левушкина ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра менеджмента. – Ставрополь : АГРУС, 2014. – 136 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=277449

б) дополнительная литература:

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=453899 Годин, А. М. Брендинг : учебное пособие : [16+] / А. ;М. ;Годин. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2016. – 184 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=453899

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=72797 Николаева, Г. А. Бухгалтерский учет в розничной торговле : практическое пособие / Г. ;А. ;Николаева, Т. ;С. ;Сергеева. – Москва : А-Приор, 2011. – 256 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=72797

в) Интернет-ресурсы:

г) периодические издания и реферативные базы данных (при необходимости):

9. Информационные технологии, используемые при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Система управления обучением Moodle, операционная система MS Windows 7 и выше; программные средства, входящие в состав офисного пакета MS Office (Word, Excel, Access, Publisher, PowerPoint); программы для просмотра документов, графические редакторы, браузеры, справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническая база проведения практики представляет собой оборудование и технические средства обучения в объеме, позволяющем выполнять виды работ в соответствии с типом(-ами) задач профессиональной деятельности, к которому(-ым) готовится обучающиеся в результате освоения ОПОП в соответствии с ФГОС ВО.

Сведения о материально-технической базе практики содержатся в справке о материально-технических условиях реализации образовательной программы.

11. Особенности организации практики для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Организация практики для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор места и способ прохождения практики устанавливается университетом с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья, а также требований по доступности.

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся
по практике**

Промежуточная аттестация по практике представляет собой комплексную оценку формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы, связанных с типом(-ами) задач профессиональной деятельности, к решению которых готовятся обучающиеся в соответствии с ОПОП.

Фонд оценочных средств предназначен для оценки:

1) соответствия запланированных и фактически достигнутых результатов освоения практики каждым студентом;

2) уровня освоения компетенций, соответствующих этапу прохождения практики.

Критерии оценивания результатов промежуточной аттестации обучающихся по практике (с учетом характеристики работы обучающегося и/или характеристики – отзыва):

Форма промежуточной аттестации – «дифференцированный зачет (зачет с оценкой)»

Критерии оценивания	
Отлично	обучающийся выполнил индивидуальное задание в соответствии с программой практики в установленные сроки, показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку, умело применил полученные знания во время прохождения практики, показал владение современными методами исследования профессиональной деятельности, использовал профессиональную терминологию, ответственно относился к своей работе; отчет по практике соответствует предъявляемым требованиям.
Хорошо	обучающийся выполнил индивидуальное задание в соответствии с программой практики в установленные сроки, однако допустил несущественные ошибки, показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку, умело применил полученные знания во время прохождения практики, показал владение современными методами исследования профессиональной деятельности, использовал профессиональную терминологию, ответственно относился к своей работе; отчет по практике в целом соответствует предъявляемым требованиям, однако имеются несущественные ошибки в оформлении

Удовлетворительно	обучающийся выполнил индивидуальное задание в соответствии с программой практики, однако допустил существенные ошибки (могут быть нарушены сроки выполнения индивидуального задания), в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности, демонстрирует недостаточный объем знаний и низкий уровень их применения на практике; низкий уровень владения профессиональной терминологией и методами исследования профессиональной деятельности; допущены значительные ошибки в оформлении отчета по практике.
Неудовлетворительно	обучающийся не выполнил индивидуальное задание в соответствии с программой практики в установленные сроки, показал низкий уровень теоретической, методической, профессионально-прикладной подготовки, не применяет полученные знания во время прохождения практики, не показал владение современными методами исследования профессиональной деятельности, не использовал профессиональную терминологию,; отчет по практике не соответствует предъявляемым требованиям.

Виды контролируемых работ и оценочные средства

№п/п	Виды контролируемых работ по этапам	Код контролируемой компетенции (части компетенции)	Оценочные средства
1	Подготовительный (ознакомительный) этап - Присутствие на установочной конференции. - Представление на кафедру плана работы по индивидуальному заданию.	УК-1 УК-2 УК-3 УК-4	Дневник практики, отчет о прохождении практики, материалы практики (при наличии)
2	Основной этап - Оформление отчетной документации – ежедневно. - Дистанционный контроль через электронную почту.	УК-5 УК-6 УК-7	
	Практическая подготовка - Анализ отчетной документации за период практики. - Оценка работы руководителем практики от предприятия. - Отчет (подготовка доклада) о прохождении практики на итоговой конференции	УК-8 ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4	
3	Заключительный этап Текущий контроль проводится в ходе	ОПК-5	

	<p>прохождения учебной практики со стороны руководителя практики от предприятия и руководителя практики от университета в форме выполнения заданий программы практики, самостоятельных исследований, а также индивидуальных заданий, согласованных с руководителями практики. Итоговый контроль проводится в форме защиты отчёта и выставления дифференцированной оценки по его результатам. По результатам учебной практики обучающиеся составляют индивидуальный (или групповой) отчет. Его содержание должно отвечать требованиям программы практики и охватывать все ее разделы, включая индивидуальное направление работы. Общий объем отчета (без приложения) не должен превышать 50 страниц текста (12 шрифт, через 1,5 интервала). К отчету прилагается дневник, содержащий отзыв руководителя от предприятия, заверенный печатью базы практики. Вместе с дневником отчет представляется на проверку руководителю практики от университета. В случае обнаружения существенных отклонений от требований к содержанию и оформлению отчет возвращается обучающемуся на доработку. Защита отчета проводится перед комиссией в сроки, установленные кафедрой. Защита состоит в кратком изложении обучающимся результатов учебной практики, ответах на замечания руководителя, содержащихся в отзыве, а также ответах на вопросы членов комиссии по программе практики. Содержание отчета и его защиту оценивают по 4-бальной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно». При этом принимаются во внимание оценки, данные руководителями от кафедры и от предприятия, а также умение выступать и отвечать на вопросы членов комиссии.</p>	<p>ОПК-6 ОПК-7 ПК-1 ПК-2 УК-9 УК-10 ОПК-8</p>	
--	--	---	--

Фонд оценочных средств по практической подготовке

Тип профессиональных задач	Оцениваемые профессиональные компетенции	Профессиональный стандарт	
		Трудовые функции	Трудовые действия
1.	2.	3.	4.
организационно-управленческий	<p>ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>ПК-2 Способен планировать и руководить организационно-управленческой деятельностью предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей</p>	<p>Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, определяет план их выполнение</p>	<p>Выявление новых рыночных возможностей организации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса; составление краткосрочных планов сервисной деятельности;</p>
сервисный	<p>ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>ПК-2 Способен планировать и руководить организационно-управленческой деятельностью предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей</p>	<p>Использование клиентоориентированных технологий и осуществление коммуникации с потребителями услуг, анализ жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, подготовка предложений по решению проблемных ситуаций</p>	<p>Организация мониторинга удовлетворенности потребителей качеством обслуживания и обеспечение соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг</p>

Задания по практической подготовке

В качестве примеров индивидуального задания приведены следующие темы: 1. Особенности ценовой политики в сфере услуг. 2. Управление доходами сервисной компании 3. Каналы распределения услуг. 4. Дизайн организаций сферы услуг 5. Роль персонала в процессе обслуживания. 6. Внутренний маркетинг на предприятиях торговли 7. Особенности комплекса маркетинга оптовой и розничной торговли 8. Разработка программы мероприятий по внедрению омниканального взаимодействия организации с потребителями 9. Разработка стратегии брендинга организации 10. Разработка комплекса мероприятий по формированию имиджа организации. 11. Разработка комплекса мероприятий по продвижению организации. 12. Совершенствование системы маркетинговой деятельности фирмы 13. Формирование системы управления товарными запасами на предприятии 14. Стратегии формирования цепей поставок на товарных рынках. 15. Ассортиментная политика торгового предприятия и пути ее совершенствования 16. Аутсорсинг как инструмент сокращения затрат на ведение торгового дела 17. Внемагазинные формы продажи и перспективы их развития 18. Выбор форм обслуживания покупателей в торговом предприятии 19. Качество обслуживания покупателей и оценка его уровня 20. Категорийный менеджмент как основа эффективного управления ассортиментом 21. Формирование клиентоориентированного подхода в обслуживании покупателей 22. Совершенствование процесса организации и обслуживания клиентов 23. Проектирование процессов обслуживания 24. Коммерческая работа по оптовым закупкам товаров 25. Конкурентоспособность предприятия на товарном рынке 26. Корпоративный стиль как фактор повышения эффективности деятельности торгового предприятия 27. Мерчандайзинг как управленческое решение по стимулированию продаж предприятий торговли 28. Оптовая торговля и перспективы её развития в современных условиях 29. Организации коммерческой деятельности торгового предприятия на основе франчайзинга 30. Организация и развитие малого предприятия розничной торговли 31. Организация и эффективность различных форм торгового обслуживания на предприятии 32. Организация коммерческой деятельности в оптовой торговле и направления ее улучшения 33. Организация коммерческой деятельности в розничной торговле и направления ее улучшения 34. Организация обслуживания потребителей на торговом предприятии 35. Управление коммерческой деятельностью торгового предприятия 36. Оценка и прогнозирование потребительского рынка (по регионам) 37. Организация коммерческой деятельности предприятия оптовой торговли 38. Планирование коммерческой деятельности предприятия оптовой торговли 39. Организация коммерческой деятельности предприятия розничной торговли 40. Планирование коммерческой деятельности предприятия розничной торговли 41. Конъюнктура потребительского рынка и ее влияние на коммерческую деятельность предприятия розничной торговли 42. Анализ и прогноз потребительского спроса на рынке продовольственных (непродовольственных, в т.ч. по отдельным товарам) товаров 43. Оценка и перспективы развития розничной торговой сети 44. Анализ эффективности организационной структуры коммерческого предприятия 45. Оценка состояния и перспективы развития предприятия малого бизнеса в торговле 46.

Совершенствование системы сбыта товара 47. Организационно-экономическая экспертиза предприятия розничной торговли 48. Организация коммерческой работы на предприятии оптовой торговли в сфере закупок 49. Формирование стратегии коммерческой деятельности предприятия 50. Инновации в организации и технологии коммерческой деятельности предприятия розничной (оптовой) торговли 51. Влияние коммерческих инноваций на эффективность деятельности торгового предприятия. 52. Управление товарными запасами на предприятии оптовой торговли. 53. Управление товарными запасами на предприятии розничной торговли. 54. Оценка эффективности коммерческой деятельности предприятий оптовой торговли. 55. Оценка эффективности коммерческой деятельности предприятий розничной торговли. 56. Анализ рынка электронной торговли (по товарам и/или регионам) 57. Организация закупочной деятельности на предприятии оптовой торговли 58. Обоснование экономической целесообразности открытия интернет-подразделения предприятия торговли 59. Инвестиции в коммерческие инновации в торговле. 60. Исследование рынка сбыта товара 61. Организация и эффективность дополнительных услуг на торговом предприятии 62. Оценка качества услуг на торговом предприятии 63. Оценка эффективности использования площадей торгового зала магазина 64. Организация и эффективность работы нестационарных торговых предприятий. 65. Внемагазинные формы торгового обслуживания населения 66. Использование принципов и правил мерчандайзинга в целях повышения эффективности деятельности торгового предприятия 67. Обеспечение конкурентоспособности торгового предприятия 68. Организация и пути повышения эффективности вендинговой торговли 69. Ресурсный потенциал торгового предприятия: оценка и пути повышения эффективности использования. 70. Оценка эффективности хозяйственной деятельности предприятия торговли и перспектив его развития. 71. Развитие оборота предприятия торговли и оценка эффективности его хозяйственной деятельности. 72. Оптимизация объема деятельности предприятия торговли в целях обеспечения его прибыльной работы. 73. Формирование товарных ресурсов и оценка эффективности их использования на предприятии торговли. 74. Материальные ресурсы предприятия торговли, эффективность использования и оценка перспектив развития. 75. Оценка эффективности организации процесса закупки товаров и использования товарных ресурсов на предприятии торговли 76. Оценка состояния и пути нормализации товарных запасов предприятия торговли. 77. Направления развития систем управления качеством при продвижении продукции предприятия 78. Модели построения систем менеджмента качества в современных условиях 79. Модели управления инновационным процессом в обеспечении качества 80. Методы управления системой качества на предприятии 81. Анализ системы контроля качества 82. Формирование модели управления качеством предприятия на основе концепции бережливого производства

Утверждена в составе Основной
профессиональной образовательной программы
высшего образования

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Тип практики

преддипломная практика

Направление подготовки (специальность)

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) программы

«Управление организациями сферы сервиса»

1. Общие положения

Программа производственной практики преддипломная практика (далее – производственная практика) разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (далее – ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, локальными актами университета и с учетом профессионального(-ых) стандарта(-ов) «40.053 Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса».

2. Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы, объем практики

Производственная практика относится к обязательной части учебного плана основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Управление организациями сферы сервиса».

Объем практики составляет 18 зачетных (-ые) единиц (-ы) (далее - з.е.), или 648 академических часов , в том числе в форме практической подготовки 648 академических часа (-ов).

3. Вид и способы проведения практики; базы проведения практики.

Вид практики – производственная.

Тип практики – преддипломная практика – определяется типом (-ами) задач профессиональной деятельности, к которому(-ым) готовится выпускник в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП.

Способ (-ы) проведения практики непрерывно, . Базами проведения практики являются профильные организации, в том числе их структурные подразделения, деятельность которых соответствует профилю образовательной программы, на основании договоров, заключенных между университетом и профильной организацией.

Практика может быть организована непосредственно в университете, в том числе в его структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки.

Для руководства практикой, проводимой в университете, обучающемуся назначается руководитель практики от университета.

Для руководства практикой, проводимой в профильной организации, назначаются руководитель практики от университета и руководитель практики от профильной организации.

4. Цели и задачи практики. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Цель практики определяется типом(-ами) задач профессиональной деятельности и компетенциями, которые должны быть сформированы у обучающегося в соответствии с ОПОП.

Цель практики: Целью преддипломной практики является закрепление и углубление теоретической подготовки студентов по дисциплинам основной образовательной программы и приобретение студентами необходимых практических умений и навыков профессиональной деятельности, а также сбор материалов и написание выпускной квалификационной работы..

Задачи практики:

- изучить основные функции управленческой документации и назначение всех видов организационно-распорядительных документов; - сформировать практические навыки в оформлении организационно-распорядительных документов.

производственная практика направлена на формирование следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций (выбрать нужное) выпускника в соответствии с выбранным(-и) типом(-ами) задач профессиональной деятельности, к которому(-ым) готовятся обучающиеся в соответствии с ОПОП.

Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Содержание и шифр компетенции	Планируемые результаты обучения		
	Знать	Уметь	Владеть
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знает принципы сбора, отбора и обобщения информации.	Умеет соотносить разнородные явления и систематизировать их.	Владеет способностью к применению системного подхода для решения профессиональных 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	Знает системы управления организацией; среду и инфраструктуру организации; функции и методы менеджмента; процесс подготовки и принятия организационно-управленческих решений исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; характеристики организационно-	Умеет обосновывать организационно-управленческие решения, осуществлять контроль и оценку их результатов; определять цели, предметную область и структуру проекта, составлять организационно-технологическую	Владеет навыками принятия организационно-управленческих решений, осуществления контроля и оценки их результатов с позиций социальной значимости принимаемых решений и с учетом действующих правовых

	управленческих решений.	модель проекта.	ограничений.
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает различные приемы и способы социализации личности и социального взаимодействия.	Умеет строить отношения с окружающими, в том числе с коллегами.	Способами определять свою роль в команде на основе использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знает основы коммуникации, нормы, правила и особенности ее осуществления в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языке(ах).	Умеет применять правила и нормы деловой коммуникации на русском и иностранном(ых) языке(ах).	Владеет навыками применения коммуникативных технологий на русском и иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знает основные категории философии, законы исторического развития, основы межкультурной коммуникации.	Умеет анализировать межкультурное разнообразие в процессе взаимодействия.	Владеет способностью к осуществлению межкультурного взаимодействия
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда.	Умеет планировать свое рабочее время и время для саморазвития, формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их достижения, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, индивидуально-личностных особенностей.	Владеет способностью выстраивать траекторию саморазвития посредством обучения по различным основным и дополнительным образовательным программам с целью формирования новых профессиональных и личностных компетенций
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Знает основы здорового образа жизни. Умеет осуществлять выбор оптимальных технологий для поддержания необходимого уровня физической подготовки.	Умеет осуществлять выбор оптимальных технологий для поддержания необходимого уровня физической подготовки.	Владеет способностью к формированию и поддержанию здорового образа жизни.

<p>УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>	<p>Знает основы безопасности жизнедеятельности.</p>	<p>Умеет, создавать безопасные условия жизнедеятельности.</p>	<p>Владеет навыками поддержания безопасных условий профессиональной деятельности.</p>
<p>ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>знает способы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>умеет разрабатывать и совершенствовать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>	<p>владеет инструментами разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>
<p>ПК-2 Способен и планировать и руководить организационно- управленческой деятельностью предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей</p>	<p>знает организационно- управленческую деятельность предприятия сервиса; - организационные решения для формирования сервисной системы обслуживания, развития клиентурных отношений в зависимости от конъюнктуры рынка</p>	<p>умеет формировать цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия</p>	<p>владеет методами принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия.</p>
<p>УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>Знает перечень основных документов, регламентирующих финансовую грамотность в профессиональной деятельности; источников финансирования профессиональной деятельности; принципов планирования экономической деятельности; критериев оценки затрат и обоснованности экономических решений.</p>	<p>Умеет обосновывать принятие экономических решений в различных областях жизнедеятельности на основе учета факторов эффективности; планирует деятельность с учетом экономически оправданные затрат, направленных на достижение результата</p>	<p>Владеет владеет методикой анализа, расчета и оценки экономической целесообразности планируемой деятельности (проекта), его финансирования из внебюджетных и бюджетных источников</p>
<p>УК-10 Способен формировать</p>	<p>Знает сущность коррупционного поведения</p>	<p>Умеет правильно анализировать,</p>	<p>Владеет навыками работы с</p>

нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности	и его взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями; действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности и способы профилактики коррупции.	толковать и применять нормы права в различных сферах социальной деятельности, а также в сфере противодействия коррупции.	законодательными и другими нормативными правовыми актами.
--	---	--	---

5. Содержание практики

Производственная практика проходит в три этапа: подготовительный (ознакомительный), основной, заключительный.

№ п/п	Этапы практики и их содержание
Подготовительный (ознакомительный) этап	
	<p>Проведение установочной конференции в форме контактной работы, знакомство обучающегося с программой практики, индивидуальным заданием, с формой и содержанием отчетной документации, прохождение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.</p> <p>Проведение установочной конференции в форме контактной работы, знакомство обучающегося с программой практики, индивидуальным заданием, с формой и содержанием отчетной документации, прохождение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.</p>
Основной этап	
	<p>Включает виды и формы работы, связанные с программой прохождения преддипломной практики, в частности, выполнение индивидуальных заданий, согласованных с руководителем практики от предприятия и связанных с программой практики. Обучающиеся осуществляют общее знакомство с деятельностью организаций в соответствии с образовательной программой, принимают участие в организационно-управленческой и сервисной деятельности организации, изучают нормативно-правовую базу сервисной деятельности. Также выполнение индивидуального задания по подготовке выпускной квалификационной работы, сбор материалов для формирования отчета по практике. В ходе преддипломной практики обучающиеся должны углубить и закрепить знания, полученные в вузе, через их практическое применение, приобрести практические навыки научно-исследовательской работы по основным направлениям профессиональной деятельности. Преддипломная практика должна проводиться с использованием имеющейся совокупности условий образовательной среды университета. В</p>

	<p>результате прохождения преддипломной практики студент должен выработать умения организовать самостоятельный профессиональный процесс, находить, анализировать и обрабатывать необходимую профессиональную информацию в области сервисной деятельности. В период прохождения преддипломной практики обучающиеся должны собрать и обработать необходимый информационный и аналитический материал, необходимый для выполнения выпускной квалификационной работы. Порядок прохождения практики и ее содержание определяется индивидуальным календарным графиком, разработанным для каждого обучающегося. Индивидуальный график по содержанию и срокам выполнения отдельных этапов составляется руководителем практики от кафедры. В нем определяется подробный перечень материалов и работ, которые должны быть выполнены обучающимися за весь период преддипломной практики, с указанием сроков их выполнения. Во время преддипломной практики обучающиеся ведут индивидуальные дневники практики, в которых ежедневно фиксируются все работы по выполнению индивидуального плана графика. Записи в дневнике используются при составлении отчета и подготовке выпускной работы. Прохождение обучающимися преддипломной практики и выполнение ее программы, а также оформление работ контролируется руководителем практики от кафедры. Практика завершается составлением и защитой обучающимся отчета о преддипломной практике.</p>
<p>Практическая подготовка</p>	
	<p>Изучение, обработка и систематизация научно-исследовательского материала согласно заданию. Включает виды и формы работы, связанные с программой прохождения учебной практики, в частности, выполнение индивидуальных заданий, согласованных с руководителем практики от предприятия и связанных с программой практики. Обучающиеся осуществляют общее знакомство с деятельностью организаций в соответствии с образовательной программой, принимают участие в организационно-управленческой и сервисной деятельности организации – базы практики. За время прохождения учебной практики студент должен изучить на предприятии и кратко изложить в отчете следующие группы вопросов: 1) Общие вопросы производственно-хозяйственной деятельности предприятия. 2) Система управления на предприятиях сервиса: Система управления предприятием: - принципы развития и закономерности функционирования организации; - внутренняя и внешняя среда бизнеса в сервисе. Анализ маркетинговой деятельности: - работа с ассортиментом; его свойства, показатели, условия выбора; - ценовая политика, формирование цен; - формы и методы продажи на предприятии; - коммуникации: реклама, дополнительные услуги, стимулирование продаж.</p>
<p>Заключительный этап</p>	
	<p>Подготовка отчетной документации, получение характеристики о работе и (или) характеристики – отзыва руководителя практики от университета, представление отчетной документации на кафедру, прохождение промежуточной аттестации по практике.</p>

6. Формы отчетности по практике

Формой промежуточной аттестации по практике является зачет с оценкой

По результатам прохождения практики обучающийся представляет, следующую отчетную документацию:

- дневник производственной практики;

- отчет о прохождении производственной практики;

Руководитель практики от Университета и руководитель практики от профильной организации – базы практики представляют характеристику-отзыв / характеристику работы обучающегося.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Фонд оценочных средств представлен в приложении к программе практики (Приложение).

8. Учебная литература и ресурсы сети Интернет.

а) основная литература:

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573334 Блинов, А. О. Теория менеджмента : учебник / А. ;О. ;Блинов, Н. ;В. ;Угрюмова. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 304 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573334

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573214 Памбухчиянц, О. В. Основы коммерческой деятельности : учебник / О. ;В. ;Памбухчиянц. – 2-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 284 с. : ил. – (Среднее профессиональное образование). – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=573214

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=495824 Райкова, Е. Ю. Теоретические основы товароведения и экспертизы : учебник / Е. ;Ю. ;Райкова. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 412 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=495824

б) дополнительная литература:

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=495824 Райкова, Е. Ю. Теоретические основы товароведения и экспертизы : учебник / Е. ;Ю. ;Райкова. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 412 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=495824

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=277449 Товарный менеджмент : учебное пособие : [16+] / сост. С. В. Левушкина ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра

менеджмента. – Ставрополь : АГРУС, 2014. – 136 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=277449

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=72797 Николаева, Г. А. Бухгалтерский учет в розничной торговле : практическое пособие / Г. ;А. ;Николаева, Т. ;С. ;Сергеева. – Москва : А-Приор, 2011. – 256 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=72797

https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=453899 Годин, А. М. Брендинг : учебное пособие : [16+] / А. ;М. ;Годин. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2016. – 184 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=453899

в) Интернет-ресурсы:

г) периодические издания и реферативные базы данных (при необходимости):

9. Информационные технологии, используемые при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Система управления обучением Moodle, операционная система MS Windows 7 и выше; программные средства, входящие в состав офисного пакета MS Office (Word, Excel, Access, Publisher, PowerPoint); программы для просмотра документов, графические редакторы, браузеры, справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническая база проведения практики представляет собой оборудование и технические средства обучения в объеме, позволяющем выполнять виды работ в соответствии с типом(-ами) задач профессиональной деятельности, к которому(-ым) готовится обучающиеся в результате освоения ОПОП в соответствии с ФГОС ВО.

Сведения о материально-технической базе практики содержатся в справке о материально-технических условиях реализации образовательной программы.

11. Особенности организации практики для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Организация практики для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор места и способ прохождения практики устанавливается университетом с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья, а также требований по доступности.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Промежуточная аттестация по практике представляет собой комплексную оценку формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы, связанных с типом(-ами) задач профессиональной деятельности, к решению которых готовятся обучающиеся в соответствии с ОПОП.

Фонд оценочных средств предназначен для оценки:

- 1) соответствия запланированных и фактически достигнутых результатов освоения практики каждым студентом;
- 2) уровня освоения компетенций, соответствующих этапу прохождения практики.

Критерии оценивания результатов промежуточной аттестации обучающихся по практике (с учетом характеристики работы обучающегося и/или характеристики – отзыва):

Форма промежуточной аттестации – «дифференцированный зачет (зачет с оценкой)»

Критерии оценивания	
Отлично	обучающийся выполнил индивидуальное задание в соответствии с программой практики в установленные сроки, показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку, умело применил полученные знания во время прохождения практики, показал владение современными методами исследования профессиональной деятельности, использовал профессиональную терминологию, ответственно относился к своей работе; отчет по практике соответствует предъявляемым требованиям.
Хорошо	обучающийся выполнил индивидуальное задание в соответствии с программой практики в установленные сроки, однако допустил несущественные ошибки, показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку, умело применил полученные знания во время прохождения практики, показал владение современными методами исследования профессиональной деятельности, использовал профессиональную терминологию, ответственно относился к своей работе; отчет по практике в целом соответствует предъявляемым требованиям, однако имеются несущественные ошибки в оформлении
Удовлетворительно	обучающийся выполнил индивидуальное задание в соответствии с программой практики, однако допустил существенные ошибки (могут быть нарушены сроки выполнения индивидуального задания), в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и

	заинтересованности, демонстрирует недостаточный объем знаний и низкий уровень их применения на практике; низкий уровень владения профессиональной терминологией и методами исследования профессиональной деятельности; допущены значительные ошибки в оформлении отчета по практике.
Неудовлетворительно	обучающийся не выполнил индивидуальное задание в соответствии с программой практики в установленные сроки, показал низкий уровень теоретической, методической, профессионально-прикладной подготовки, не применяет полученные знания во время прохождения практики, не показал владение современными методами исследования профессиональной деятельности, не использовал профессиональную терминологию,; отчет по практике не соответствует предъявляемым требованиям.

Виды контролируемых работ и оценочные средства

№п/п	Виды контролируемых работ по этапам	Код контролируемой компетенции (части компетенции)	Оценочные средства
1	Подготовительный (ознакомительный) этап - Присутствие на установочной конференции. - Представление на кафедре плана работы по индивидуальному заданию	УК-1 УК-2 УК-3 УК-4	Дневник практики, отчет о прохождении практики, материалы практики (при наличии)
2	Основной этап - Оформление отчетной документации – ежедневно. - Дистанционный контроль через электронную почту.	УК-5 УК-6 УК-7	
	Практическая подготовка - Анализ отчетной документации за период практики. - Оценка работы руководителем практики от предприятия. - Отчет (подготовка доклада) о прохождении практики на итоговой конференции	УК-8 ПК-1 ПК-2 УК-9 УК-10	
3	Заключительный этап Текущий контроль проводится в ходе прохождения учебной практики со стороны руководителя практики от предприятия и руководителя практики от университета в форме выполнения заданий		

	<p>программы практики, самостоятельных исследований, а также индивидуальных заданий, согласованных с руководителями практики. Итоговый контроль проводится в форме защиты отчёта и выставления дифференцированной оценки по его результатам. По результатам учебной практики обучающиеся составляют индивидуальный (или групповой) отчет.</p> <p>Его содержание должно отвечать требованиям программы практики и охватывать все ее разделы, включая индивидуальное направление работы. Общий объем отчета (без приложения) не должен превышать 50 страниц текста (12 шрифт, через 1,5 интервала). К отчету прилагается дневник, содержащий отзыв руководителя от предприятия, заверенный печатью базы практики. Вместе с дневником отчет представляется на проверку руководителю практики от университета. В случае обнаружения существенных отклонений от требований к содержанию и оформлению отчет возвращается обучающемуся на доработку.</p> <p>Защита отчета проводится перед комиссией в сроки, установленные кафедрой. Защита состоит в кратком изложении обучающимся результатов учебной практики, ответах на замечания руководителя, содержащихся в отзыве, а также ответах на вопросы членов комиссии по программе практики. Содержание отчета и его защиту оценивают по 4-бальной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно». При этом принимаются во внимание оценки, данные руководителями от кафедры и от предприятия, а также умение выступать и отвечать на вопросы членов комиссии.</p>		
--	--	--	--

Фонд оценочных средств по практической подготовке

Тип профессиональных задач	Оцениваемые профессиональные компетенции	Профессиональный стандарт	
		Трудовые функции	Трудовые действия
1.	2.	3.	4.
организационно-управленческий	<p>ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>ПК-2 Способен планировать и руководить организационно-управленческой деятельностью предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей</p>	<p>Формирует цели и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение</p> <p>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p> <p>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</p>	<p>Выявление новых рыночных возможностей организации производства и обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса;</p> <p>координация действий со всеми функциональными подразделениями организации, влияющими на сервисный процесс;</p> <p>разработка мер по преодолению проблемных ситуаций и их предупреждению;</p> <p>формирование управленческих решений, соответствующих особенностям организации процесса сервиса на предприятии;</p> <p>обеспечение оптимального выбора ресурсов при принятии управленческих решений в деятельности организации с учетом</p>

			этики сферы сервиса; поиск благоприятных путей разрешения конфликтов в процессе взаимодействия с различными хозяйствующими субъектами; составление краткосрочных планов сервисной деятельности; формулировка целей, ставить задачи, определять параметры производства и потребность в ресурсах
сервисный	ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя ПК-2 Способен планировать и руководить организационно-управленческой деятельностью предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	Использование клиентоориентированных технологий и осуществление коммуникации с потребителями услуг, анализ жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, подготовка предложений по решению проблемных ситуаций	Организация мониторинга удовлетворенности потребителей качеством обслуживания и обеспечение соблюдения процессов обслуживания потребителей услуг

Задания по практической подготовке

В качестве примеров индивидуального задания приведены следующие темы: 1. Особенности ценовой политики в сфере услуг. 2. Управление доходами сервисной компании 3. Каналы распределения услуг. 4. Дизайн организаций сферы услуг 5. Роль персонала в процессе обслуживания. 6. Внутренний маркетинг на предприятиях торговли 7. Особенности комплекса маркетинга оптовой и розничной торговли 8. Разработка программы мероприятий по внедрению омниканального взаимодействия организации с потребителями 9. Разработка стратегии брендинга организации 10. Разработка комплекса мероприятий по формированию имиджа организации. 11.

Разработка комплекса мероприятий по продвижению организации. 12. Совершенствование системы маркетинговой деятельности фирмы 13. Формирование системы управления товарными запасами на предприятии 14. Стратегии формирования цепей поставок на товарных рынках. 15. Ассортиментная политика торгового предприятия и пути ее совершенствования 16. Аутсорсинг как инструмент сокращения затрат на ведение торгового дела 17. Внемагазинные формы продажи и перспективы их развития 18. Выбор форм обслуживания покупателей в торговом предприятии 19. Качество обслуживания покупателей и оценка его уровня 20. Категорийный менеджмент как основа эффективного управления ассортиментом 21. Формирование клиентоориентированного подхода в обслуживании покупателей 22. Совершенствование процесса организации и обслуживания клиентов 23. Проектирование процессов обслуживания 24. Коммерческая работа по оптовым закупкам товаров 25. Конкурентоспособность предприятия на товарном рынке 26. Корпоративный стиль как фактор повышения эффективности деятельности торгового предприятия 27. Мерчандайзинг как управленческое решение по стимулированию продаж предприятий торговли 28. Оптовая торговля и перспективы её развития в современных условиях 29. Организации коммерческой деятельности торгового предприятия на основе франчайзинга 30. Организация и развитие малого предприятия розничной торговли 31. Организация и эффективность различных форм торгового обслуживания на предприятии 32. Организация коммерческой деятельности в оптовой торговле и направления ее улучшения 33. Организация коммерческой деятельности в розничной торговле и направления ее улучшения 34. Организация обслуживания потребителей на торговом предприятии 35. Управление коммерческой деятельностью торгового предприятия 36. Оценка и прогнозирование потребительского рынка (по регионам) 37. Организация коммерческой деятельности предприятия оптовой торговли 38. Планирование коммерческой деятельности предприятия оптовой торговли 39. Организация коммерческой деятельности предприятия розничной торговли 40. Планирование коммерческой деятельности предприятия розничной торговли 41. Конъюнктура потребительского рынка и ее влияние на коммерческую деятельность предприятия розничной торговли 42. Анализ и прогноз потребительского спроса на рынке продовольственных (непродовольственных, в т.ч. по отдельным товарам) товаров 43. Оценка и перспективы развития розничной торговой сети 44. Анализ эффективности организационной структуры коммерческого предприятия 45. Оценка состояния и перспективы развития предприятия малого бизнеса в торговле 46. Совершенствование системы сбыта товара 47. Организационно-экономическая экспертиза предприятия розничной торговли 48. Организация коммерческой работы на предприятии оптовой торговли в сфере закупок 49. Формирование стратегии коммерческой деятельности предприятия 50. Инновации в организации и технологии коммерческой деятельности предприятия розничной (оптовой) торговли 51. Влияние коммерческих инноваций на эффективность деятельности торгового предприятия. 52. Управление товарными запасами на предприятии оптовой торговли. 53. Управление товарными запасами на предприятии розничной торговли. 54. Оценка эффективности коммерческой деятельности предприятий оптовой торговли. 55. Оценка

эффективности коммерческой деятельности предприятий розничной торговли. 56. Анализ рынка электронной торговли (по товарам и/или регионам) 57. Организация закупочной деятельности на предприятии оптовой торговли 58. Обоснование экономической целесообразности открытия интернет-подразделения предприятия торговли 59. Инвестиции в коммерческие инновации в торговле. 60. Исследование рынка сбыта товара 61. Организация и эффективность дополнительных услуг на торговом предприятии 62. Оценка качества услуг на торговом предприятии 63. Оценка эффективности использования площадей торгового зала магазина 64. Организация и эффективность работы нестационарных торговых предприятий. 65. Внемагазинные формы торгового обслуживания населения 66. Использование принципов и правил мерчандайзинга в целях повышения эффективности деятельности торгового предприятия 67. Обеспечение конкурентоспособности торгового предприятия 68. Организация и пути повышения эффективности вендинговой торговли 69. Ресурсный потенциал торгового предприятия: оценка и пути повышения эффективности использования. 70. Оценка эффективности хозяйственной деятельности предприятия торговли и перспектив его развития. 71. Развитие оборота предприятия торговли и оценка эффективности его хозяйственной деятельности. 72. Оптимизация объема деятельности предприятия торговли в целях обеспечения его прибыльной работы. 73. Формирование товарных ресурсов и оценка эффективности их использования на предприятии торговли. 74. Материальные ресурсы предприятия торговли, эффективность использования и оценка перспектив развития. 75. Оценка эффективности организации процесса закупки товаров и использования товарных ресурсов на предприятии торговли 76. Оценка состояния и пути нормализации товарных запасов предприятия торговли. 77. Направления развития систем управления качеством при продвижении продукции предприятия 78. Модели построения систем менеджмента качества в современных условиях 79. Модели управления инновационным процессом в обеспечении качества 80. Методы управления системой качества на предприятии 81. Анализ системы контроля качества 82. Формирование модели управления качеством предприятия на основе концепции бережливого производства