

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Силин Яков Петрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.06.2026 19:30:01
Уникальный программный ключ:
24f866be2aca16484036a8cbb3c509a9531e605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

04.12.2025 г.
протокол № 12
Зав. кафедрой Банных С.Г.

Утверждена
Советом по учебно-методическим
вопросам и качеству образования

16 декабря 2025 г.

протокол № 4

Председатель Карх Д.А.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Вид практики	Производственная
Тип практики	Технологическая (проектно-технологическая) практика
Направление подготовки	38.03.02 Менеджмент
Профиль	Креативное управление в клиентоориентированных организациях
Форма обучения	очно-заочная
Год набора	2026
Разработана:	
Профессор, д.ф.н.	
Матвеева А.И.	

Екатеринбург
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ, ВИД, ТИП, СПОСОБ (ПРИ НАЛИЧИИ) И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	3
2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	8
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	8
7. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	17
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	20
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	20
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ	21
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	22

ВВЕДЕНИЕ

Программа практики является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)
---------	---

1. ЦЕЛЬ, ВИД, ТИП, СПОСОБ И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Целью является формирования компетенций в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа, для готовности к решениям профессиональных задач.

Вид практики: Производственная

Тип практики: Технологическая (проектно-технологическая) практика

Способы проведения практики: нет

Формы проведения практики:

дискретно - по видам практик

Практика может быть проведена с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Практика в полном объеме относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ

Промежуточная аттестация	Часов				З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)		Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции		
Семестр 8					
Зачет	216	2	2	210	6

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате прохождения практики у обучающегося должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
организационно-управленческий	

<p>ПК-1 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p>	<p>ИД-1.ПК-1 Знать: - необходимые знания по трудовой функции А/02.5 "Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организационно-распорядительные документы, нормативные и методические материалы, касающиеся производственно-хозяйственной деятельности цеха; - порядок и методы технико-экономического и текущего производственного планирования; - передовой отечественный и зарубежный опыт в области производства аналогичной продукции; - основы экономики, организации труда, производства и управления; - основы трудового законодательства Российской Федерации; правила по охране труда
	<p>ИД-2.ПК-1 Уметь: - необходимые умения по трудовой функции А/02.5 "Управление договорной и рекламационной работой в части организации и документирования процессов постпродажного обслуживания и сервиса";</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать современные информационно-аналитические системы и телекоммуникационные технологии для эффективного решения профессиональных задач; - устранять и предупреждать проблемы, оценивать риски, принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, нести за них ответственность; обосновывать и аргументировать свои позиции в устном и письменном деловом общении; - использовать передовые методы управления, находить и принимать ответственные управленческие решения в условиях различных мнений и в рамках своей профессиональной компетенции; - соблюдать законы и нормативные правовые акты по работе с персональной информацией, обеспечивать соблюдение коммерческой тайны относительно клиентов, методов работы, технических решений, проблем, технологий, внутренних документов

<p>ПК-1 Организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции</p>	<p>ИД-3.ПК-1 Иметь практический опыт: - осуществления сбора, обобщения, систематизации и анализа требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики;</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализа информации о рыночном спросе на продукцию, выпускаемую организацией и политики конкурентов по послепродажному обслуживанию; - подготовки прогнозов, проектов, перспективных и текущих планов производства и реализации продукции, в проведении маркетинговых исследований по изучению спроса на продукцию организации, перспектив развития рынков сбыта в части своих полномочий; - мониторинга рынка своей продукции, проведение сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов и разработка мероприятий (при необходимости) по доведению качества до требуемого уровня; - обеспечении лояльности клиентов за счет соблюдения деловой этики и культуры общения с клиентами, предотвращение появления конфликтных ситуаций на этапах постпродажного обслуживания и сервиса; - осуществлении взаимодействия с потребителями продукции организации с использованием традиционных каналов связи, электронной почты, информационных интернет-ресурсов, социальных сетей; - организации выставок, ярмарок, выставок-продаж и других мероприятий по продвижению продукции, в том числе с использованием интернет-рекламы, в части своих полномочий; - разработки и обоснование предложений по внедрению перспективных технологий управления взаимоотношениями с клиентами.
<p>ПК-2 Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>ИД-1.ПК-2 Знать: - необходимые знания по трудовой функции А/01.5 "Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису";</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса; - методы, принципы и инструментарий теории решения нестандартных задач, законы эволюции сложных систем, принципы функционального моделирования технических систем и типовые методы их совершенствования; - основы физиологии труда, негативные факторы техносферы и воздействие их на человека, принципы обеспечения безопасного функционирования автоматизированных и роботизированных производств

<p>ПК-2 Разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса</p>	<p>ИД-2.ПК-2 Уметь: - необходимые умения по трудовой функции А/01.5 "Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису";</p> <ul style="list-style-type: none"> - обобщать и использовать теоретические знания и практический опыт при решении организационно-управленческих задач; - работать с организационно-распорядительной и технической документацией, понимать схемы бизнес-процессов; - разрабатывать типовые организационные схемы с использованием стандартных инструментов и методик моделирования и проектирования бизнес-процессов; <p>обосновывать мероприятия по реинжинирингу бизнес-процессов на основе расчета и анализа показателей экономической эффективности инвестиций;</p> <ul style="list-style-type: none"> - стимулировать творческую инициативу, рационализаторство, анализировать и адаптировать достижения отечественной и зарубежной науки и техники <hr/> <p>ИД-3.ПК-2 Иметь практический опыт: - разработки новых и совершенствование существующих форм, стандартов и схем постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий;</p> <ul style="list-style-type: none"> - руководства деятельностью структурного подразделения, обеспечивающего постпродажное обслуживание и сервис, организация и координация его работы, принятие решений по вопросам в соответствии с основными задачами и функциями подразделения; - организации системы фирменного послепродажного обслуживания выпускаемой продукции, в том числе в местах нахождения потребителей; - руководства подчиненными работниками и организация их деятельности, координация работы по постпродажному обслуживанию и сервису; - проведения работы по совершенствованию организации процессов постпродажного обслуживания и сервиса, его технологии, информатизации и автоматизации бизнес-процессов на базе передового отечественного и зарубежного опыта; - организации внедрения передовых методов и приемов постпродажного обслуживания и сервиса, развития рационализации и изобретательства; - принятии участия в подготовке локальных нормативных правовых актов, относящихся к компетенции работников подразделения по постпродажному обслуживанию и сервису; - осуществлении подбора кадров, их расстановки и целесообразного использования, организация работы по повышению их квалификации, сертификации, аттестации; - контроль соблюдения подчиненными требований законодательных и нормативных правовых актов по охране труда, производственной трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка; - разработки мероприятий по созданию благоприятных условий труда, повышению культуры производства, рациональному использованию рабочего времени в части своих полномочий
<p>предпринимательский</p>	

<p>ПК-3 Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</p>	<p>ИД-1.ПК-3 Знать: - необходимые знания по трудовой функции А/01.5 "Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису";</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы экономики, организации труда и организации производства; - основы делового общения и бизнес-коммуникаций; принципы построения организационно-управленческих структур наукоемких организаций, условия их применения в зависимости от характеристик бизнеса; - методы системного анализа и приемы декомпозиции сложных организационно-технических и управленческих проблем на элементарные системообразующие части и выявления ключевых факторов, позволяющих найти рациональные решения в условиях неопределенности, технологических и экономических исков
	<p>ИД-2.ПК-3 Уметь: - необходимые умения по трудовой функции А/01.5 "Руководство проведением типовых работ и контроль выполнения стандартных процедур по постпродажному обслуживанию и сервису";</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в команде, конструктивно общаться с коллегами, руководством, организовывать совместную деятельность в составе рабочих групп; - выбирать экономически рациональные организационные структуры управления организации и формы интеграции и взаимодействия его бизнес-единиц, разрабатывать модели бизнес-процессов с использованием стандартных методологий; - разрабатывать и оформлять деловую документацию; - подготавливать и оформлять личные, организационные, распорядительные, информационно-справочные документы с использованием систем электронного документооборота

<p>ПК-3 Организация и координация взаимодействия с подразделениями организации и внешними контрагентами по постпродажному обслуживанию и сервису</p>	<p>ИД-3.ПК-3 Иметь практический опыт: - оказание методических и консультационных услуг работникам других структурных подразделений организации по вопросам организации постпродажного обслуживания и сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация и координация взаимодействия с производственными подразделениями по выявлению и устранению причин технологических нарушений, вызвавших обращение потребителей в гарантийную мастерскую; - организация и координация взаимодействия с отделом контроля качества по вопросам проверки документов, подтверждающих качество продукции (сертификатов, паспортов); согласования на гарантийные сроки; - организация и координация взаимодействия с отделом маркетинга по вопросам анализа конкурентной среды, ценовой политики, объемов оборота, конкурентоспособности, скорости реализации продукции; оценки состояния рынка постпродажных услуг; - организация и координация взаимодействия с планово-экономическим отделом по вопросам составления планов реализации продукции (выполнения работ, оказания услуг), планов производства для заключения договоров с контрагентами; согласования и утверждения цен на продукцию (работы, услуги); - организация и координация взаимодействия с финансовым отделом и бухгалтерией по вопросам анализа информации о неоплаченных счетах; подготовки проектов возмездных договоров и соглашений с контрагентами; <p>анализа рекламаций; оценки состояния запасов запасных частей и расходных материалов и их соответствия утвержденным нормативам;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организация и координация взаимодействия с юридическим отделом по вопросам правовой экспертизы проектов договоров, приказов, распоряжений, инструкций по постпродажному обслуживанию и сервису; - обработки претензий и исков по поводу нарушения или неисполнения организацией договорных обязательств.
--	---

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Этап	Часов						
	Наименование этапа	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 8		212					
Этап 1.	Исследовательско-аналитический этап оценки качества обслуживания и рыночных позиций организации (ПК-1) (ПК-2) (ПК-3)	120	2			118	
Этап 2.	Разработка и внедрение организационно-методического обеспечения процессов обслуживания (ПК-1) (ПК-2) (ПК-3)	92				92	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Этап	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
-------------	-------------------------	------------------------------	---------------------

Текущий контроль

<p>Этап 1</p>	<p>Аналитическая справка 1 (приложение 2,3)</p>	<p>Данное оценочное средство направлено на проверку сформированности у обучающегося компетенций в области аналитической и исследовательской работы в сфере постпродажного сервиса. Оценивается способность проводить системный анализ внутренней и внешней среды сервисной деятельности для выявления точек роста и обоснования решений.</p> <p>Оцениваются следующие ключевые направления:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ клиентских требований: способность собирать, структурировать и анализировать информацию о потребностях клиентов (через опросы, отзывы, жалобы), выявлять ключевые факторы удовлетворенности и формулировать выводы. 2. Диагностика внутренней среды: понимание организационной структуры компании и ее влияния на сервис; умение исследовать и критически оценивать существующие процессы обслуживания, выявляя сильные стороны и узкие места. 3. Исследование внешней среды: способность анализировать конкурентную среду, проводить мониторинг качества сервиса конкурентов для выявления лучших практик, конкурентных преимуществ и слабых сторон компании. 4. Работа с нормативной базой и визуализация: умение изучать и анализировать внутренние стандарты обслуживания, а также составлять карту клиентского пути для визуального отражения всех этапов взаимодействия и точек возможного улучшения. 5. Разработка рекомендаций: итоговая оценка качества разработанных предложений по улучшению сервиса. Предложения должны быть конкретными, обоснованными результатами проведенного анализа, практичными и ориентированными на реальные потребности клиентов. <p>Совокупная оценка по данным направлениям позволяет определить уровень аналитической подготовки обучающегося и его способности использовать данные для</p>	<p>100%-50% – «ЗАЧТЕНО» (работа соответствует минимальным требованиям): Работа демонстрирует базовое понимание и выполнение задач аналитического этапа. Обучающийся провёл сбор и первичный анализ информации по большинству ключевых направлений (1-5). В отчете представлены описательные выводы, выявлены некоторые очевидные проблемы или потребности клиентов. Предложения по улучшению носят общий характер, но логически связаны с проведенным анализом. Работа имеет структуру, а представленные данные в основном соответствуют теме. При защите студент может объяснить основные этапы своей работы и полученные выводы.</p> <p>Менее 50 % - «НЕЗАЧТЕНО» (работа не соответствует минимальным требованиям): Работа носит</p>
---------------	---	--	--

совершенствования процессов
постпродажного обслуживания.

фрагментарный или формальный характер. Анализ по одному или нескольким ключевым направлениям отсутствует или проведен поверхностно, без осмысления (например, только перечислены факты без анализа причин или выводов). Сбор данных не систематизирован, предложения по улучшению не обоснованы результатами анализа, оторваны от реальности или отсутствуют. В работе имеются грубые нарушения логики и структуры. При защите студент не может аргументированно объяснить методологию анализа, полученные результаты и собственные рекомендации.

Все этапы выполнены качественно и в полном объеме.

Данные собраны и проанализированы с высокой точностью, выводы обоснованы.

Предложения по улучшению сервиса обоснованы,

			<p>практичны и соответствуют потребностям клиентов.</p> <p>Все этапы исследования и анализа, включая мониторинг качества сервиса, анкетирование, анализ отзывов, составление карты клиентского пути, выполнены должным образом.</p> <p>Менее 50% – Не зачтено:</p> <p>Задания выполнены частично или с ошибками.</p> <p>Сбор и анализ данных неполные или не обоснованные, выводы недостаточно обоснованы.</p> <p>Предложения по улучшению сервиса либо отсутствуют, либо не имеют практического применения.</p> <p>Недостаточная проработка этапов, таких как анализ конкурентной среды, отзывы и жалобы клиентов, мониторинг качества сервиса.</p>
--	--	--	--

<p>Этап 2</p>	<p>Аналитическая справка 2 (приложение 2,3)</p>	<p>Данное оценочное средство предназначено для проверки уровня сформированности профессиональных компетенций в области постпродажного сервиса на основе отчета по производственной практике. Цель — оценить способность обучающегося решать практические задачи по организации, оптимизации и контролю сервисной деятельности.</p> <p>Оцениваются три ключевых блока:</p> <p>Проектирование и формализация процессов: способность разработать логичную организационную схему обслуживания и создать качественные стандарты/регламенты работы, ориентированные на клиента.</p> <p>Анализ и оптимизация деятельности: умение провести критический анализ существующих процессов, выявить проблемы, предложить обоснованные улучшения и эффективные механизмы координации между подразделениями.</p> <p>Внедрение изменений и развитие: готовность планировать внедрение улучшений, контролировать их результаты, корректировать процессы и участвовать в обучении персонала новым подходам.</p> <p>Оценка по этим критериям позволяет сделать вывод о практической готовности выпускника к управлению сервисными процессами и сформированности целевых профессиональных компетенций (ПК-1, ПК-2, ПК-3).</p>	<p>Оценка «Зачтено» (100–50% от максимального балла)</p> <p>Работа демонстрирует способность решать практические задачи в области постпродажного сервиса. Отчёт включает три ключевых блока:</p> <p>1) Проектирование: логичная организационная схема и качественные стандарты работы, ориентированные на клиента. 2) Анализ и оптимизация: проведён критический анализ процессов с выявлением проблем, предложены обоснованные улучшения и эффективные механизмы координации. 3) Внедрение и развитие: представлен план внедрения изменений, система контроля результатов и проработанный подход к обучению персонала. Работа структурирована, выводы обоснованы, предложения имеют практическую направленность. При защите</p>
---------------	---	---	--

студент
подтверждает
понимание
выполненной
работы и может
аргументировать
свои решения.

Оценка
«Незачтено» (мене
е 50% от
максимального
балла)

Работа не
соответствует
минимальным
требованиям по
одному или
нескольким
ключевым блокам.

Проектирование:
организационная
схема отсутствует,
нелогична или не
отражает реальных
процессов;

стандарты/регламе
нты не

разработаны или
носят формальный
характер. Анализ и

оптимизация:
анализ процессов
поверхностный
или отсутствует;

проблемы не
выявлены;

предложения по
улучшению
необоснованны
или нереализуемы.

Внедрение и
развитие: план
внедрения,

система контроля
или работа с
персоналом не
представлены или
не проработаны.

Отчёт может быть
неструктурирован
ным, выводы —
неподкреплённым

			и анализом. При защите студент не может объяснить логику работы, обосновать выводы и предложения.
Промежуточная аттестация			

8 семестр (За)	Отчет по практике с приложениями	<p>Оценочное средство направлено на комплексную проверку отчета по технологической практике и его защиты. Основными объектами оценки являются: 1) Характеристика места практики — полнота описания компании, её миссии, целей, структуры и рыночной позиции, а также понимание организационного контекста выполнения работы; 2) Качество приложений — наличие и соответствие теме диаграмм, графиков, таблиц, примеров инструментов и подтверждающих документов; 3) Аналитическая справка — глубина анализа данных, обоснованность выводов и практическая ценность рекомендаций для организации; 4) Защита отчета и ответы на вопросы — ясность презентации, способность аргументировать методологию, выводы и отвечать на вопросы комиссии.</p>	<p>«Зачтено» (50-100%): Работа в целом соответствует предъявляемым требованиям. Отчет содержит описание организации, анализ и приложения по теме практики. Студент способен в основном пояснить содержание работы и ответить на ключевые вопросы комиссии. Допускаются отдельные недочеты в анализе, оформлении или аргументации, не искажающие общее понимание выполненной задачи.</p> <p>«Незачтено» (менее 50%): Работа не соответствует минимальным критериям. Отчет неструктурирован, анализ данных отсутствует или нерелевантен, приложения не поддерживают текст. Студент не демонстрирует понимания проделанной работы и не может защитить основные выводы.</p>
----------------	----------------------------------	--	---

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. В течении практики руководители практики от профильной организации и университета осуществляют контроль в соответствии с совместным планом и индивидуальным планом обучающегося. В отчете обучающегося ставится процент выполнения и отметка «выполнено/не выполнено»

Промежуточная аттестация. Используется рейтинговая система оценивания. Оценка работы обучающегося по окончанию практики осуществляется руководителем практики от университета в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе практики.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания:

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо, зачтено.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно, зачтено.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения профессиональных задач
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

7.1. Содержание лекций

Этап 1. Исследовательско-аналитический этап оценки качества обслуживания и рыночных позиций организации (ПК-1) (ПК-2) (ПК-3)

Ознакомительные лекции по практике, инструктаж по технике безопасности, вводный инструктаж по технике безопасности на рабочем месте, ознакомление с санитарными требованиями.

Ознакомление с предприятием (тип, класс, структура).

7.3. Содержание самостоятельной работы

Этап 2. Разработка и внедрение организационно-методического обеспечения процессов обслуживания (ПК-1) (ПК-2) (ПК-3)

Цель этапа: Разработать и инициировать внедрение комплекса организационно-методических документов и практических мер, направленных на повышение эффективности, стандартизацию и улучшение качества сервисных процессов на основе проведенного ранее анализа.

Студент в рамках данного этапа должен выполнить и представить в отчете:

1. Проектирование и формализация процессов: разработать организационно-функциональную схему (модель) процессов обслуживания, которая наглядно отражает последовательность работ, точки ответственности и потоки взаимодействия между ключевыми подразделениями (сервис, логистика, отдел продаж, гарантийный отдел и др.); создать пакет регламентирующих документов: детальные стандарты работы (Standard Operating Procedures, SOP) и регламенты для критически важных процедур обслуживания. В документах должны быть четко прописаны обязательные шаги, ответственные лица, критерии качества выполнения и временные нормативы.

2. Оптимизация и координация деятельности: на основе анализа «узких мест» предложить конкретные меры по оптимизации сквозных процессов (например, сокращение количества согласований, автоматизация этапа приема заявки). Предложения должны содержать обоснование ожидаемого эффекта (рост скорости, снижение ошибок, повышение удовлетворенности); разработать инструменты операционной координации: составить графики/расписания регулярного взаимодействия подразделений (планерки, совещания), матрицы ответственных за стыковочные процессы, предложить шаблоны служебных записок или чек-листы для передачи информации между отделами.

3. Разработка и внедрение улучшений: спроектировать одну или несколько новых/усовершенствованных процедур обслуживания, направленных на улучшение клиентского опыта (например, процедуру proactive service (прогнозного обслуживания), упрощенную процедуру возврата); составить детальный план (дорожную карту) внедрения разработанных схем, стандартов и новых процедур. План должен включать этапы, сроки, ответственных и необходимые ресурсы; разработать материалы для обучения персонала: создать структурированную презентацию, инструкцию или программу краткого обучения для сотрудников, разъясняющую новые подходы, регламенты и их роль в общей системе.

4. Контроль и оценка результатов: предложить систему мониторинга и ключевые показатели (KPI) для контроля внедрения изменений (например, время закрытия обращения по новому регламенту, количество ошибок, показатель NPS после изменений); описать механизм корректирующих действий:** предусмотреть, какие шаги должны быть предприняты, если мониторинг покажет отклонение от ожидаемых результатов или отсутствие положительного эффекта.

Итоговый результат этапа: Проектный раздел отчета, содержащий полный пакет организационно-распорядительной документации (схемы, регламенты, стандарты, планы), а также подробный план их внедрения, обучения и контроля. Эта работа является практической реализацией выводов аналитического этапа.

7.3.1. Совместный рабочий график проведения практики

Приложение 1

7.3.2. Индивидуальное задание

Приложение 2

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

Приложение 3

7.4. Отчет по практике

Приложение 4

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

По заявлению студента

В целях доступности прохождения практики профильная организация и УрГЭУ обеспечивают следующие условия:

- особый порядок прохождения практики, с учетом состояния их здоровья в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- применение дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен рабочей программой практики.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Основная литература:

2. Светлов Н.М., Светлова Г.Н. Информационные технологии управления проектами [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 232 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1044525>

3. Агарков А.П., Голов Р.С. Управление инновационной деятельностью [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2020. - 204 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1091569>

4. Андросова И.В., Симоненко Е.С., Анисимов А.Ю., Грабская Е.П. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: КноРус, 2025. - 302 – Режим доступа: <https://book.ru/book/955634>

5. Карпов А. В. Психология менеджмента [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 481 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/562725>

Дополнительная литература:

2. Шкляр М.Ф. Основы научных исследований [Электронный ресурс]: Учебное пособие для бакалавров. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 208 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1093533>

3. Воловская Н.М. Социально-трудовые отношения [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 185 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1128640>

4. Либерман И.А. Планирование на предприятии [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИО, 2019. - 205 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/927421>

5. Забродин В. Ю. Управленческий консалтинг. Социологический подход [Электронный ресурс]: учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 130 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/562972>

6. Селезнева Е. В. Психология управления [Электронный ресурс]: учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2025. - 373 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/560532>

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Перечень лицензионного программного обеспечения:

Astra Linux Common Edition. Договор №0417-ПО/2019 от 08.05.2019, Акт №Sk000343 от 24.05.2019 и Контракт № 35-У/2018 от 13.06.2018, Акт № УТ213 от 17.12.2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Справочно-правовая система Консультант+. Договор № 143/223-У/2025 от 02.12.2025 Срок действия лицензии до 31.12.2026

Справочно-правовая система Гарант. Договор № 58419 от 22 декабря 2015. Срок действия лицензии - без ограничения срока

Электронный каталог ИБК УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU

<https://elibrary.ru/>

ЭБС издательства «ЛАНЬ»

<http://e.lanbook.com/>

ЭБС Znanium.com

<http://znanium.com/>

ЭБС Троицкий мост

<http://www.trmost.ru>

ЭБС издательства ЮРАЙТ

<https://www.biblio-online.ru/>

Сетевое издание «Информационный ресурс СПАРК»

<http://www.spark-interfax.ru/>

Университетская информационная система РОССИЯ

<https://uisrussia.msu.ru/>

Архив научных журналов NEICON

<http://archive.neicon.ru>

Обзор СМИ Polpred.com

<http://polpred.com>

Ресурсы АРБИКОН

<http://arbicon.ru>

Научная электронная библиотека КиберЛенинка

<http://cyberleninka.ru>

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Реализация практики осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ и профильной организации (при необходимости).

Рабочие места и помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ и профильной организации (при наличии).

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.