



Методические указания предназначены для организационного обеспечения производственной практики (сервисной практики) для студентов направления 43.03.01 (направленность (профиль) «Логистика»).

Методические указания составлены в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению 43.03.01 Сервис и содержат цель, задачи, содержание педагогической практики, перечень осваиваемых компетенций.

В них устанавливаются требования, предъявляемые к организации прохождения практики, структуре и оформлению отчета по практике, очерчивается круг обязанностей обучающегося - практиканта и руководителя практики от университета и/или предприятия.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Введение	4
1	Цели и задачи практики	4
2	Требования к результатам освоения практики	5
3	Перечень осваиваемых компетенций	6
4	Обязанности студента-практиканта	6
5	Обязанности руководителя практики от университета и/или предприятия	7
6	Структура и содержание практики	8
7	Задания и порядок их выполнения	9
8	Форма предоставления отчета по практике	12
9	Критерии выставления оценок	13
10	Учебно-методическое и информационное обеспечение практики	15

## 1 Цели и задачи практики

Цель производственной практики (сервисной практики) для студентов направления 43.03.01 (направленность (профиль) «Логистика») - закрепление и углубление студентами на практике теоретических и практических знаний, полученных в процессе обучения, а также выработки у студентов практических навыков сервисной деятельности, культуры практической реализации навыков и умений, надобных для реализации в контактной зоне.

Достижение этой цели должно создавать определенные предпосылки для формирования у студентов следующих умений и навыков, компетенций, соотнесенных с общими целями ФГОС ВО и предусмотренных требованиями государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис:

- организовать и провести практико-ориентированные сервисные исследования;
- овладеть методикой разработки бизнес-планов сервисной деятельности;
- знать историю и основные тенденции развития сервисной деятельности, владеть современными методиками сервисного администрирования, уметь анализировать и применять на практике достижения зарубежных стран в области сервисной экономики.

Основными задачами производственной (сервисной) практики обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис являются:

- изучение деятельности конкретной организации (учреждения или предприятия), знакомство с его основными экономическими показателями;
- формирование комплексного представления о специфике деятельности логистического сервиса;
- формирование профессионально-практических навыков организации логистического сервиса;
- изучение системы работы базы практики, специфики менеджмента (сервисных процессов);
- доведение качества профессиональных умений до уровня, позволяющего самостоятельно решать практические задачи, связанные с повышением уровня сервиса на предприятиях, оказывающих логистические услуги;
- содействие формированию профессионально-значимых качеств личности, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста в области экономики сервиса;
- ознакомление со структурой управления организации, являющейся базой практики;
- ознакомление с системой делопроизводства и документооборота;
- получение первичных знаний о финансово-хозяйственной деятельности организации и уровня ее экономической безопасности;
- умение давать оценку и предлагать экономически обоснованные решения, направленные на повышение эффективности работы организации (учреждения, предприятия, финансового посредника и т.д.) и уровня ее финансовой устойчивости.

## 2 Требования к результатам освоения практики

Во время производственной (сервисной) практики студент должен иметь практический опыт:

- планирования и организации логистических процессов в организации (подразделениях);
- определения потребностей логистической системы и её отдельных элементов;
- анализа и проектирования на уровне подразделения (участка) логистической
  - системы управления запасами и распределительных каналов;
  - оперативного планирования материальных потоков на производстве;
  - расчетов основных параметров логистической системы;
  - составления форм первичных документов, применяемых для оформления хозяйственных операций, составления типовых договоров приемки, передачи
  - товарно-материальных ценностей.

По результатам прохождения практики студент должен:

- организовывать проведение логистических операций во внутрипроизводственных процессах предприятия;
- анализировать и проектировать на уровне подразделения (участка) логистической системы управления запасами и распределительных каналов;
- рассчитывать основные параметры складских помещений;
- планировать и организовывать внутрипроизводственные потоковые процессы;
- составлять формы первичных документов, применяемых для оформления
  - хозяйственных операций, по которым не предусмотрены типовые образцы, а также форм
  - документов для внутренней отчетности;
  - контролировать правильность составления документов.

### **3 Перечень осваиваемых компетенций**

В результате прохождения сервисной практики обучающийся приобретает обще-профессиональные компетенции, соответствующие сервисной деятельности:

Код, формулировка компетенции

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

УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности;

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

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

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

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

ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.

### **4 Обязанности студента-практиканта/обучающегося**

В период практики обучающийся обязан:

- полностью и самостоятельно выполнять задания, предусмотренные программой и календарным планом практики;

- осуществить сбор, систематизацию, обработку и анализ первичной научно-педагогической информации и иллюстративных материалов по практике;

- обеспечить необходимое качество и нести равную со штатными работниками ответственность за выполняемую работу по плану подразделения и ее результаты;

- регулярно вести записи в дневнике практики о характере выполняемой работы и заданий и своевременно представлять его для контроля руководителям практики;

- подчиняться действующим в образовательном учреждении правилам внутреннего трудового распорядка, строго соблюдать правила охраны труда;

- представить руководителю практики отчет о выполнении всех заданий и защитить его.

При прохождении практики обучающиеся имеют право:

- получать необходимую информацию для выполнения задания на практику, а также для выполнения задания по производственной/сервисной практике;
- пользоваться библиотекой образовательного учреждения и с разрешения специалистов и руководителей подразделений его информационными фондами и техническими архивами;
- получать компетентную консультацию специалистов образовательного учреждения по вопросам, предусмотренным заданием на практику.

К студенту, не выполнившему программу данной производственной сервисной практики и задание в установленный срок, получившему отрицательный отзыв руководителя или неудовлетворительную оценку при защите, применяются санкции как к неуспевающему студенту, вплоть до отчисления из вуза.

## **5 Обязанности руководителя практики от университета и/или предприятия**

Ответственный за организацию и проведение практики на кафедре:

- осуществляет организационное и методическое руководство практикой студентов и контроль за ее проведением;
- обеспечивает выполнение подготовительной и текущей работы по организации и проведению практики;
- распределяет обучающихся по местам практики, готовит и представляет в учебно-методическое управление вуза списки обучающихся, их закрепление за базами практики и необходимую документацию по направлению обучающихся на практику;
- готовит и проводит совместно организационные собрания обучающихся перед началом практики;
- организует консультации для обучающихся в период практики, составляет расписание консультаций;
- рецензирует отчеты обучающихся;
- готовит и организует научно-методическую конференцию обучающихся по итогам практики и отбирает на нее лучшие доклады;
- по окончании практики готовит отчет о ее итогах и представляет его для утверждения на кафедре, а затем в установленные сроки представляет в учебно-методическое управление вуза.

Руководитель производственной/сервисной практики:

- выдает задание на практику;
- оказывает научно-методическую помощь;
- рекомендует основную и дополнительную литературу;
- проводит индивидуальные консультации;
- ведет контроль за процессом прохождения практики;
- составляет отзыв о практике обучающегося;

- участвует в комиссии по приему зачета по практике.

Руководитель практики от вуза должен:

- консультировать обучающихся по вопросам практики и составления отчетов о проделанной работе;

- проверять качество работы обучающихся и контролировать выполнение ими индивидуальных планов;

- помогать в подборе и систематизации материала для подготовки отчета по практике и индивидуального задания.

Непосредственное руководство работой обучающихся осуществляет его руководитель практики от университета, который обязан:

- разработать индивидуальные календарные планы-графики прохождения практики и осуществлять контроль за их выполнением;

- ознакомить обучающихся с организацией работ в подразделении и на рабочих местах обучающихся-практикантов;

- содействовать своевременному получению инструкций и нормативных документов, регламентирующих практико-ориентированную деятельность, в должности которой практикуется обучающийся;

- помогать обучающимся-практиканту в проведении лекционных, практических, лабораторных занятий, а также исследований (анкетирование, работа с информацией), связанных с сервисной деятельностью;

- контролировать выполнение обучающимся программы практики;

- осуществлять взаимодействие с руководителем практики от университета.

- по окончании практики дать заключение о работе обучающегося с оценкой профессиональной подготовки, отношения к выполнению заданий и программы практики.

## **6 Структура и содержание практики**

В период производственной (сервисной) практики интенсифицируется профессиональное становление и самоопределение будущих специалистов в области сервисной экономики, актуализируются и углубляются теоретические знания, развиваются и совершенствуются обще-профессиональные умения, навыки и компетенции, представляющие собой целостный процесс.

Производственная (сервисная) практика предусматривает несколько этапов.

Подготовительный этап включает:

- изучение нормативных документов по регламентации сервисной деятельности экономического процесса в региональной экономике;

- знакомство со структурой деятельности профессионально-ориентированного сервисного состава в обслуживающем учреждении и видами контактной деятельности;

- знакомство с перечнем профессиональных обязанностей сервисного работника;

- посещение структурных подразделений сервисного предприятия;

- изучение методической литературы, учебно-методической документации на изучаемых иностранных языках.

- изучение инновационных технологий открытия сервисных стартапов.

Второй этап – Изучение первичных сведений о предприятии:

- Ознакомиться с целями и задачами деятельности организации, ее структурой и функциями отдельных подразделений.

- Изучить основные направления деятельности предприятия, являющегося базой практики

- Ознакомление с миссией, целями, задачами, сферой деятельности, историей развития предприятия,

- Ознакомиться и оценить учетную политику предприятия на предмет ее соответствия целям, задачам и масштабам деятельности предприятия.

- Ознакомиться с системой учета и анализа, информационного обеспечения деятельности организации.

Третий этап – Изучение сервисной деятельности предприятия

- Описание характера системы управления предприятием

- Анализ выполнения плана реализации услуг

- Анализ объема и структуры деятельности предприятия

- Изучить содержание и методы аналитической работы в организации, формирование аналитического обоснования управленческих решений, а также необходимые для этой работы источники экономической информации

- Оценка финансовой устойчивости предприятия (ликвидность, прибыльность, оборачиваемость товарных запасов, использование капитала

- Оценка удовлетворенности количеством и качеством предоставляемых услуг

Четвертый этап – Изучение финансово-экономической деятельности предприятия

Провести анализ выполнения плана реализации услуг предприятием.

- Оценка стратегии развития предприятия.

- Сформировать рекомендации по повышению качества сервисного обслуживания

- Анализ основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности предприятия

- Сбор и анализ и обработка основных данных, характеризующих деятельность предприятия

- Заключительный этап включает:

- обработку и систематизацию фактического и литературного материала;

- подготовку отчета о производственной/сервисной практике;

- подготовку доклада на итоговую конференцию по производственной/сервисной практике;

- участие в итоговой конференции по производственной/сервисной практике.

Содержание практики определяется руководителем практики от университета и согласуется с руководителем практики от предприятия-базы

практики и отражается в индивидуальном задании на производственную/сервисную практику.

## **7 Задания и порядок их выполнения**

В соответствии со своим индивидуальным планом обучающийся самостоятельно осуществляет:

1. Изучить структуру организации – базы практики (базой практики могут быть организации оптовой и розничной торговли, логистические и распределительные центры, а также маркетинговый, логистический отделы, отдел закупок, отдел сбыта компаний различных сфер бизнеса) и представить в отчете:

- характеристику логистической системы предприятия;
- схему логистической системы: макро-, мезо-, или микро логистическую систему.

2. Изучить должностную инструкцию логиста в организации прохождения практики и выявить специфику его работы в зависимости от типа организации. Изучить методы работы различных групп логистов в зависимости от профиля их деятельности. Представить в отчете анализ функциональных обязанностей логиста (копию должностной инструкции приложить к отчету).

3. Провести в формате свободного интервью беседу с одним из логистов-практиков для определения комплекса наиболее типичных научно-исследовательских и практических проблем, связанных с его профессиональной деятельностью, и представить в отчете:

- перечень вопросов для интервью с логистом на предприятии;
- перечень ответов логиста на задаваемые вопросы;
- сформулировать вывод и о том, как логист предлагает решать комплекс наиболее типичных научно-исследовательских и практических проблем, связанных с его профессиональной деятельностью;
- разработать ряд рекомендаций по совершенствованию логистической деятельности на предприятии.

4. Изучить практические аспекты формирования логистической цепи в оптовой и розничной торговле и представить в отчете схему логистической цепи предприятия.

5. Проанализируйте движение материальных потоков в организации, и представить в отчете схему системы управления материальными потоками в организации.

6. Изучить и представить в отчете инновационные методы, средства и технологии осуществления профессиональной логистической деятельности (программные продукты).

7. Проанализировать каналы распределения, существующие в организации, и представить в отчете схему каналов распределения товара с расчетом затрат при выборе варианта системы распределения.

8. Проанализировать систему работы с поставщиками организации. Используя методы рейтинговой и экспертной оценок (в роли экспертов привлечь логистов предприятия), произвести расчет и выбрать наиболее подходящего из претендентов, поставщика. Для него построить маршрут доставки материалов и

представить в отчете карту-схему транспортного маршрута. Расчет в отчете представить в виде таблицы.

9. Изучить методов и видов контроля качества товаров, применяемых в организации. Произвести осмотр товара при поступлении и представить в отчете описание, в котором указано полное наименование, назначение, инвентарный номер и основные технические или эксплуатационные показатели. Проверить наличие всех документов, сопровождающих поставку (отгрузку) (Копии документов приложить к отчету).

10. Представить в отчете методы управления товародвижением, принципы оптимизации, минимизации потерь товаров, затрат материальных и трудовых ресурсов в организации при осуществлении логистической деятельности.

11. Проанализировать осуществление сбора, хранения, обработки, анализа и оценки информации, необходимой для организации и управления логистической деятельностью.

Сделать выводы о результатах прохождения практики: какие задачи были реализованы, какие цели достигнуты.

Обучающийся самостоятельно анализирует результаты своей практики, в которой он принимал участие, оформляя их в письменном виде. Руководитель практики от университета дает первичную оценку самостоятельной работы обучающегося по прохождению производственной/сервисной практики. В зависимости от индивидуального плана обучающийся может несколько раз участвовать в производственной деятельности искомого сервисного предприятия.

На заключительном этапе обучающийся оформляет и защищает отчет по производственной/сервисной практике.

Обучающийся при прохождении производственной/сервисной практики получает от руководителя указания, рекомендации и разъяснения по всем вопросам, связанным с организацией и прохождением производственной/сервисной практики, отчитывается о выполняемой работе в соответствии с графиком проведения производственной/сервисной практики.

График работы обучающихся составляется в соответствии с технологическим планом работы сервисного предприятия.

## **8 Форма предоставления отчета по практике**

Обучающийся-обучающийся должен предоставить по итогам практики:

1. Дневник
2. Отчет обучающегося
3. Индивидуальное задание
4. Отзыв руководителя практики от организации (вуза)
5. Отзыв руководителя практики от профильной организации.

В процессе оформления документации обучающийся должен обратить внимание на правильность оформления документов:

- отчет по практике должен иметь описание проделанной работы; самооценку о прохождении практики;
- выводы и предложения по организации практики и подпись обучающегося;

- дневник практики должен содержать задание кафедры на производственную/сервисную практику, календарный план прохождения практики, заключение руководителя от кафедры о практике обучающегося;
- индивидуальное задание, освещать инновации в сервисной деятельности.

Отчет о производственной/сервисной практике должен иметь следующую структуру:

- титульный лист
- аннотацию;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложение.

Объем отчета о прохождении педагогической практики составляет 25 – 40 страниц машинописного текста.

Аннотация указывает на изучаемый предмет, количество страниц, таблиц, рисунков, приложений в отчете.

Содержание представляет собой перечень приведенных в отчете разделов и тем с указанием страниц.

Во введении указываются цель, место, дата начала и продолжительность практики, перечень выполненных в процессе практики работ и заданий.

Основная часть отчета должна содержать данные, отражающие существо, методику и основные результаты производственной/сервисной практики. Основная часть должна содержать:

- характеристику;
- организацию, планирование производственного процесса и специфику работы сервисного предприятия;
- практически выполненные обучающимся работы;

Заключение должно содержать обобщение и оценку результатов производственной/сервисной практики, в том числе:

- оценку полноты поставленных задач и степени их реализации;
- рекомендации по преодолению проблем, возникших в ходе прохождения практики и осуществления сервисной деятельности;
- оценку возможности использования результатов научно-практических сервисных исследований в научно-исследовательской и практико-ориентированной работе обучающегося применительно к его выпускной квалификационной работе.

Список использованной литературы оформляется по ГОСТ.

Все документы должны быть отпечатаны, оформлены в соответствии с правилами делопроизводства.

Отчет о прохождении производственной/сервисной практики должен быть представлен руководителю, и после проверки защищен в присутствии

комиссии. Сроки предоставления отчета и защиты отчета о прохождении производственной/сервисной практики определяются учебным планом ОП.

## **9 Критерии выставления оценок**

Зачет о прохождении производственной/сервисной практики проставляется на основе результатов защиты обучающимся отчета о прохождении производственной/сервисной практики на заключительной конференции, проводимой на кафедре с участием руководителей практик, преподавателей кафедры и студентов.

При выставлении оценки о прохождении производственной/сервисной практики руководствуются следующим:

1. Качество отдельных видов деятельности обучающихся.
2. Отношение к сервисно-технологической деятельности, инновационно-модернизационным процессам.
3. Отношение к производственной/сервисной практике.
4. Применение теоретических знаний в решении конкретных сервисно-производственных задач.
5. Уровень анализа и самоанализа практико-сервисной деятельности.

### **Основные критерии оценки знаний:**

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который выполнил весь объем работы, требуемый программой практики, получил отличные оценки за все виды работы, ответственно и с интересом относился ко всей работе, показал глубокую теоретическую и практическую подготовку на всех этапах практики, проявил исследовательскую культуру при оформлении методической документации и отчета в целом;

- оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, полностью выполнившему программу производственной (сервисной) практики, хорошо подготовившего и проводившего сервисные, в том числе промо-акции, но допустившего незначительные ошибки, работавшего вполне самостоятельно, проявившего заинтересованность в работе с сервисными реалиями и оказавшего помощь производственному составу сервисного предприятия – базы производственной/сервисной практики;

- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который также выполнил программу практики, однако в процессе работы не проявил достаточной заинтересованности, инициативы и самостоятельности, допускал существенные ошибки в проведении занятий, не сумел установить контакт с производственным коллективом, руководителем от предприятия, при выполнении практических сервисно-окрашенных заданий продемонстрировал не достаточный уровень заинтересованно- исследовательской культуры;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не выполнил программу практики, безответственно относился к своим обязанностям (пропускал часы работы практики, уклонялся от выполнения обязанностей, не освоил цели и задачи производственной практики и т.д.)

## 10 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

### Основная литература:

1. Экономика организаций : учебник / О.Н. Кусакина [и др.].. — Ставрополь : АГРУС, 2021. — 416 с. — ISBN 978-5-9596-1803-2. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121717.html>
2. Лаптева С.И. Логистика на предприятии : учебно-методическое пособие / Лаптева С.И., Заславская И.В., Бовсуновская М.П.. — Москва : МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ, 2021. — 43 с. — ISBN 978-5-7264-2891-8. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/126169.html>
3. Идрисов Ш.А. Маркетинговая логистика : учебное пособие / Идрисов Ш.А., Агаева А.Ш.. — Москва, Вологда : Инфра-Инженерия, 2022. — 268 с. — ISBN 978-5-9729-0920-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124189.html>

### Дополнительная литература:

1. Морозов В.А. Общество и экономика взаимодействия: теория совместимости. Т.2 : монография / Морозов В.А.. — Москва : Дашков и К, 2022. — 330 с. — ISBN 978-5-394-05050-3. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120739.html>
2. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г.А. Щербаков [и др.].. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122406.html>
3. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Руденко Л.Л.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>
4. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю.М. Елфимова [и др.].. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121705.html>
5. Инновационный менеджмент : учебное пособие для СПО / М.Ф. Иванов [и др.].. — Саратов : Профобразование, 2022. — 171 с. — ISBN 978-5-4488-1458-7. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125730.html>
6. Зеньков И.В. Менеджмент и маркетинг : учебное пособие / Зеньков И.В.. — Красноярск : Сибирский государственный университет науки и технологий имени академика М.Ф. Решетнева, 2022. — 330 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124304.html>
7. Риск-менеджмент : учебное пособие / С.С. Габдулин [и др.].. — Москва : Дашков и К, 2022. — 322 с. — ISBN 978-5-394-04822-7. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/120758.html>
8. Клавсуц И.Л. Стратегический менеджмент : учебное пособие / Клавсуц И.Л., Клавсуц Д.А.. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2022. — 115 с. — ISBN 978-5-7782-4675-1. — Текст :

электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL:  
<https://www.iprbookshop.ru/126600.html>

9. Метрология, стандартизация, сертификация и управление качеством : практикум / Е.Т. Бородай [и др.]. — Макеевка : Донбасская национальная академия строительства и архитектуры, ЭБС АСВ, 2022. — 62 с. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL:  
<https://www.iprbookshop.ru/125899.html>

10. Кустова И.А. Менеджмент и управление персоналом в организациях общественного питания : учебное пособие для СПО / Кустова И.А.. — Саратов : Профобразование, 2021. — 103 с. — ISBN 978-5-4488-1266-8. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL:  
<https://www.iprbookshop.ru/106832.html>