

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна  
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий  
Дата подписания: 25.05.2026 14:54:47  
Уникальный программный ключ:  
d72783635b7f7c872e79a74be849dc01ab5ba07a

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор высшей школы  
креативных индустрий  
Садыкова А.Г.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Программа производственной практики  
Организационно-управленческая практика**

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Сервисная экономика
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	4

**Разработано:**  
Кандидат экономических наук,  
доцент кафедры туризма  
и индустрии гостеприимства  
Саркисов В.Б.

Ставрополь, 2026 г.

## **1. Цели практики**

Производственная (организационно-управленческая) практика обеспечивает последовательность процесса формирования у студентов компетенций в соответствии с направлением подготовки, прививает студентам навыки самостоятельной работы по избранной профессии.

Целью практики является закрепление, расширение углубление и систематизация знаний, на основе изучения деятельности конкретной организации, приобретение первоначального практического опыта, приобретение практических навыков по исследованию сервисного объекта, изучение его организационно-управленческих аспектов для формирования компетенций по организационно-управленческой и аналитической деятельности, опыта самостоятельной профессиональной деятельности в зависимости от выбора профиля подготовки.

## **2. Задачи практики**

Задачами практики являются:

- развитие у обучающихся аналитических, организаторских, коммуникативных и других способностей к самостоятельной деятельности в сфере сервиса;
- формирование навыков работы в коллективе, построения эффективных коммуникаций по вопросам организации и ведения сервисной деятельности;
- изучение модели организации сервисной деятельности организации;
- изучение структуры сервисной деятельности организации, выявление сильных и слабых сторон (с точки зрения теории и практики);
- формирование умений и навыков эффективного взаимодействия с потребителями в процессе сервисного обслуживания;
- овладение профессионально-практическими навыками и современными методами организации выполнения работ;
- приобретение опыта работы в трудовых коллективах при решении производственных вопросов.

## **3. Место практики в структуре образовательной программы**

Практика относится к разделу Блок 2 Практика, часть формируемая участниками образовательных отношений. Данная практика базируется на дисциплинах: Экономика сферы услуг, Статистика сервисной деятельности, Моделирование и оптимизация процессов и систем сервиса, Логика и навыки критического мышления.

Для освоения программы практики обучающиеся должны владеть соответствующими знаниями и компетенциями, освоенными в процессе обучения. Производственная практика, тип практики – организационно-управленческая призвана обеспечить функцию связующего звена между теоретическими знаниями, полученными при усвоении образовательной программы, и практической деятельностью по внедрению этих знаний в процесс деятельности предприятий сервиса. Программа практики направлена на формирование компетенций, необходимых для последующего прохождения практико-ориентированного обучения и успешного прохождения следующих видов и типов практик: сервисная практика (6 семестр) и преддипломная практика (8 семестр).

## **4. Место и время проведения практики**

Организационно-управленческая практика проводится в сторонних организациях Ставрополя и Ставропольского края и/или на кафедрах ВШКИ СКФУ, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом. Сторонние организации сферы обслуживания являются базами практики в соответствии с заключенными

Университетом договорами с организациями или обучающийся определяет самостоятельно, согласовывая свой выбор с руководителем практики от ведущей кафедры и с руководителем практики от организации. Практика в сторонних организациях основывается на договорах о практической подготовке обучающихся.

Аттестация по итогам практики осуществляется на основе оценки решения обучающимся задач практики, отзыва руководителей практики об уровне его знаний и квалификации. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка. Практика проводится по окончании 2-го курса в 4-м семестре, длительность практики – 2 недели.

#### 5. Перечень планируемых результатов по практике, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты, характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2. ИД-1 формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач	оценивая возможные источники финансирования деятельности организаций и предприятий на основе понимания сущности, функций и основных теорий финансов предприятий сферы услуг. формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач
	УК-2. ИД-2 разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	осуществляет разработку плана действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений в оценочной деятельности бизнеса в сфере услуг
	УК-2. ИД-3 обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов	в совершенстве умеет организовывать и выполнять проекты в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов.

ПК-1 Готовность к тактическому управлению процессами организации производства	ПК-1.ИД-1Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы услуг для принятия эффективных управленческих решений	способен формировать цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности при организации программы оптимизации экономической деятельности предприятия
	ПК-1. ИД-2.Способен управлять развитием организации, осуществлять анализ и разработку её конкурентной стратегии на основе современных подходов к управлению в бизнес-среде с использованием современных информационных технологий	производит выбор организационных решений для формирования сервис-ной системы и повышения уровня конкурентоспособности компании с использованием информационных ресурсов и технологий
ПК-2 Способность разрабатывать и применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-2.ИД-1 Способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно- технических платформ и программных средств	участвует в организационно-управленческой деятельности по разработке технологических процессов и управлению проектами предприятия сервиса с использованием современных информационных технологий
	ПК-2. ИД-2 Разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций	зная положения проектного менеджмента, разрабатывает отдельные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководство процессами постпродажного обслуживания и сервиса с применением современных информационных технологий
ПК-3 Способность диверсифицировать сервисной деятельности учетом основных социально-психологических особенностей потребителей услуг	ПК-3.ИД-2 Способен выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности, управлять лояльностью потребителей	принципы и методы создания системы контроля работы персонала и методы оценки их эффективности на предприятиях сервиса использовать методiku создания системы контроля работы персонала и методы оценки их эффективности на предприятиях сервиса на высоком уровне формами и методами контроля бизнес-процессов отделов (служб) предприятий сервиса, организацией службы внутреннего контроля на основе экономических и статистических процессов

ПК-4 Готовность к проведению маркетингового исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга с учетом отечественного и зарубежного опыта	ПК-4. ИД-2 Осуществляет анализ российского и международного опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия	способен тесно увязывать отечественную и зарубежную практику управления и развития сервисного предприятия с учётом условий и факторов внутренней и внешней среды
--	--	--

### 6. Структура и содержание практики

Общая трудоемкость производственной практики (организационно-управленческая практика) составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Разделы (этапы) практики	Реализуемые компетенции / индикаторы	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов	Трудоемкость (час.)	Формы текущего контроля
Подготовительный: согласование программы практики	УК-2. ИД-1 УК-2. ИД-2 УК-2. ИД-3 ПК-1. ИД-1 ПК-1. ИД-2 ПК-2. ИД-1 ПК-2. ИД-2 ПК-3. ИД-2 ПК-4. ИД-2	Организационное собрание по условиям прохождения практики и инструктаж по технике безопасности проводится руководителем производственной практики. Ознакомление с тематикой практики.	36	Подготовка и написание соответствующего раздела отчета, собеседование
Содержательный этап: характеристика и содержание организации и управления сервисной деятельностью	УК-2. ИД-1 УК-2. ИД-2 УК-2. ИД-3 ПК-1. ИД-1 ПК-1. ИД-2 ПК-2. ИД-1 ПК-2. ИД-2 ПК-3. ИД-2 ПК-4. ИД-2	Характеристика и содержание сервисной деятельности предприятия, структура сервисной деятельности организации, выявление сильных и слабых сторон, анализ организационно-управленческой работы	36	Подготовка и написание соответствующего раздела отчета, собеседование

		сервисного предприятия		
Заключительный: результативно-аналитический этап	УК-2. ИД-1 УК-2. ИД-2 УК-2. ИД-3 ПК-1. ИД-1 ПК-1. ИД-2 ПК-2. ИД-1 ПК-2. ИД-2 ПК-3. ИД-2 ПК-4. ИД-2	Обработка и анализ собранного фактического материала о предприятии и сервисной деятельности исследуемого предприятия. Оформление обучающимися отчета о выполнении индивидуальных заданий. Анализ проделанной работы и подведение её итогов	36	Написание, оформление и защита отчета

## 7. Методические рекомендации для студентов по прохождению практики

### 7.1 Использование материала учебно-методического комплекса практики

На первом этапе необходимо ознакомиться со структурой практики, обязательными видами работ и формами отчетности.

Для успешного выполнения заданий по производственной практике (организационно-управленческая практика), студент должен:

- собрать и обобщить необходимые для написания отчета материалы, - согласовать возможность использования собранных материалов с руководителем подразделения, где проходит практика;

- постоянно согласовывать ход и результаты работы по сбору материалов с руководителем практики.

Успешное выполнение целей и задач практики в целом существенно зависит от обеспеченности студента исходным материалом. Поэтому предварительно студент должен не только собрать и изучить необходимые исходные данные в исследуемой организации, но и проработать специальную литературу, законодательные акты и другие источники.

За принятые в работе управленческие, маркетинговые и экономические решения, а также за правильность всех вычислений и выводов отвечает студент – автор работы. Обо всех отклонениях в сроках и качестве выполнения работы студент обязан своевременно ставить в известность своего руководителя.

### 7.2 Фонд оценочных средств по практике

Фонд оценочных средств (ФОС) по производственной практике базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения практики. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;

- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе прохождения

практики.

ФОС является приложением к данной программе практики.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики**

### **8.1. Рекомендуемая литература.**

#### **8.1.1. Основная литература:**

1. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2026. — 160 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-716-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/1042392>

2. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2118078>

3. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2024. - 300 с. - ISBN 978-5-394-05342-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2133553>

4. Манахова И.В. Экономика общественного сектора : учебник / Манахова И.В.. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2023. — 257 с. — ISBN 978-5-4497-1825-9. — Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/124755.html>

#### **8.1.2. 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>

### **8.1.3. Методическая литература:**

1. Методические указания по организации и проведению производственной практики /организационно-управленческая практики для студентов направления 43.03.01 «Сервис» (профиль: Сервисная экономика) – Электронный вариант

### **8.1.4. Интернет-ресурсы:**

1. *Федеральный портал «Российское образование»* // <http://www.edu.ru>  
2. *Министерство образования и науки РФ* // <http://mon.gov.ru/>

### **8.2 Программное обеспечение:**

*Специальное программное не требуется*

## **9. Материально-техническое обеспечение практики (в соответствии с образовательным стандартом)**

Аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления производственной информации большому числу слушателей: проектор, ноутбук.

## **10. Особенности освоения практики лицами с ограниченными возможностями здоровья:**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а так же в отдельных группах. Освоение практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении практики обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку), - письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,
- специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,
- при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),
- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;
- 3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата (в том числе с тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
  - по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.