

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ
Директор Института менеджмента
В.В. Боброва
(подпись, расшифровка подписи)
"28" февраля 2017 г.



ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Б.2.В.У Учебная практика»

Вид учебная практика
учебная, производственная

Тип практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Способ проведения стационарная
стационарная практика, выездная практика

Форма непрерывная
непрерывная, дискретная

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

Программа академического бакалавриата

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2017

855691

**Программа практики «Б.2.В.У Учебная практика» /сост. О.В. Бурдюгова, Р.М. Прытков.
- Оренбург: ОГУ, 2017. – 16 с.**

© Бурдюгова О.В., 2017
© Прытков Р.М., 2017
© ОГУ, 2017

Содержание

1 Цели и задачи освоения практики.....	4
2 Место практики в структуре образовательной программы	4
3 Требования к результатам обучения по практике	7
4 Трудоемкость и содержание практики	9
4.1 Трудоемкость практики	9
4.2 Содержание практики	9
5 Учебно-методическое обеспечение практики	11
5.1 Учебная литература	11
5.2 Интернет-ресурсы.....	13
5.3 Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий	13
6 Материально-техническое обеспечение практики.....	14
Лист согласования рабочей программы практики	15
Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины	16

1 Цели и задачи освоения практики

Цель (цели) практики: формирование у бакалавров общих представлений о профессиональной деятельности, специфике профессионального поведения, характере взаимодействия с потребителями услуг; получение первичных профессиональных умений.

Задачи:

Основными задачами учебной практики является закрепление, углубление и расширение теоретических знаний, умений и навыков, полученных бакалаврами в процессе теоретического обучения, на практике, а также следующие задачи:

- ознакомление с основами организации труда на предприятиях сферы сервиса;
- формирование устойчивых установок на творческий подход к решению проблем в любой сфере человеческой деятельности, на развитие творческих способностей;
- развитие навыков профессионального поведения и корпоративной культуры;
- развитие практики делового взаимодействия в профессиональной сфере;
- освоение технологий обслуживания потребителей;
- формирование навыков организаторской работы, умения работать в команде;
- формирование устойчивого интереса к профессии, потребности в осознанном и углублённом изучении специальных дисциплин, в профессиональном образовании.

Поставленные цель и задачи достигаются путем знакомства с различными предприятиями сферы сервиса, организации поиска решений различных задач и выполнения комплекса специальных заданий для развития профессиональных качеств бакалавра сервиса.

2 Место практики в структуре образовательной программы

Практика относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока 2 «Практики».

Пререквизиты практики: *Б.1.Б.11 Сервисология, Б.1.Б.12 Сервисная деятельность, Б.1.Б.22 Экономическая теория, Б.1.В.ОД.2 Экономика предприятий сервиса.*

Требования к входным результатам обучения, необходимым для освоения практики.

Предварительные результаты обучения, которые должны быть сформированы у обучающегося до начала изучения практики	Компетенции
<p><u>Знать:</u> - основные понятия, категории и методы экономической теории, законы и принципы рыночной экономики и других экономических систем.</p> <p><u>Уметь:</u> - выявлять и объяснять связи между событиями экономической жизни с точки зрения интересов экономических субъектов и экономических законов.</p> <p><u>Владеть:</u> - навыками принятия экономических решений, исходя из мотивов и интересов экономических субъектов.</p>	ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
<p><u>Знать:</u> - методические подходы организации работы выставочной команды, в том числе в нестандартных ситуациях; - упражнения по командообразованию.</p> <p><u>Уметь:</u> - работать в команде на основе принятых правовых и моральных норм, социальных стандартов;</p>	ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

Предварительные результаты обучения, которые должны быть сформированы у обучающегося до начала изучения практики	Компетенции
<p>- демонстрировать уважение к людям;</p> <p>- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p> <p><u>Владеть:</u></p> <p>- способностью работать в коллективе и команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p>	
<p><u>Знать:</u></p> <p>- факторы развития личности и деятельности;</p> <p>- объективные связи обучения, воспитания и развития личности;</p> <p>- новые образовательные технологии;</p> <p>- формы дополнительного образования;</p> <p>- способы организации учебно-познавательной деятельности.</p> <p><u>Уметь:</u></p> <p>- выявлять проблемы своего образования;</p> <p>- ставить цели, планировать и организовать свой индивидуальный процесс образования;</p> <p>- использовать различные методы и формы обучения;</p> <p>- применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетентности.</p> <p><u>Владеть:</u></p> <p>- навыками развития индивидуальных способностей;</p> <p>- навыками планирования собственной деятельности;</p> <p>- навыками целеполагания и самоконтроля.</p>	ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию
<p><u>Знать:</u></p> <p>- возможности использования компьютера и сети Интернет как средств получения, обработки и управления информацией;</p> <p>- традиционные носители информации, распределенные базы данных и знаний, глобальные сети;</p> <p>- информационную и библиографическую культуру;</p> <p>- информационно-коммуникационные технологии;</p> <p>- основные требования информационной безопасности.</p> <p><u>Уметь:</u></p> <p>- использовать навыки работы с компьютером как средством получения, обработки и управления информацией;</p> <p>- работать с традиционными носителями информации, распределенными базами данных и знаний, с глобальными компьютерными сетями;</p> <p>- решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;</p> <p>- использовать различные источники информации по объекту сервиса.</p> <p><u>Владеть:</u></p> <p>- навыками работы с компьютером как средством получения, обработки и управления информацией;</p> <p>- способностью работать с традиционными носителями информации, распределенными базами данных и знаний, с глобальными компьютерными сетями;</p> <p>- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной</p>	ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса

Предварительные результаты обучения, которые должны быть сформированы у обучающегося до начала изучения практики	Компетенции
<p>безопасности.</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методы, способы и инструменты разработки процессов сервиса, работ, услуг; - технологии процесса сервиса и выставочных мероприятий; - системы клиентских отношений с учетом требований потребителя выставочных продуктов; - методы исследования потребительского спроса. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать методы, способы и инструменты разработки процессов сервиса, работ, услуг; - разрабатывать технологии процесса сервиса; - развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки технологий процесса сервиса; - инструментами проведения маркетинговых исследований потребителей; - способностью развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. 	<p>ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ресурсную базу организации процесса сервисного обслуживания; - основные этапы процесса сервисного обслуживания; - основные предпочтения потребителей. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обосновывать и разрабатывать технологии процесса сервиса; - проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; - проводить оценку альтернативных вариантов использования ресурсов. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами и формами обслуживания потребителей сервисных продуктов; - способностью проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. 	<p>ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p>
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные типы контактных зон; - правила работы с потребителями в контактных зонах различного типа; - особенности потребительского поведения. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовать обслуживание потребителей в контактной зоне; - выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; - осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - дифференцированными подходами к обслуживанию потребителей; - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; - приемами практического применения методов сервисной 	<p>ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса</p>

Предварительные результаты обучения, которые должны быть сформированы у обучающегося до начала изучения практики	Компетенции
деятельности.	
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные зарубежные и отечественные теоретические и практические наработки в области сервиса; - методические основы исследования, анализа и оценки отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; - применять методики исследований первичной и вторичной информации, касающейся сервисной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - научно-технической информацией, отечественным и зарубежным опытом в сервисной деятельности. 	ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

Постреквизиты практики: *Б.1.Б.16 Маркетинг в сервисе, Б.1.Б.18 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Б.1.Б.23 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, Б.1.В.ОД.4 Управление человеческими ресурсами, Б.1.В.ОД.7 Организация бытового обслуживания населения, Б.1.В.ОД.8 Гостиничное дело, Б.1.В.ОД.9 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б.1.В.ОД.10 Выставочное дело, Б.1.В.ОД.11 Бизнес-планирование в сервисе, Б.1.В.ОД.15 Анализ хозяйственной деятельности предприятий в сфере сервиса, Б.1.В.ОД.16 Транспортное обслуживание, Б.1.В.ОД.17 Основы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса, Б.1.В.ОД.18 Технологии продаж, Б.1.В.ОД.20 Технические средства предприятий сервиса, Б.1.В.ДВ.7.1 Стандарты обслуживания.*

3 Требования к результатам обучения по практике

Процесс изучения практики направлен на формирование следующих результатов обучения.

Планируемые результаты обучения по практике, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методологию экономической теории. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять постановку целей и формировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций (анализировать организационную структуру, разрабатывать предложения по ее совершенствованию, организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач); - использовать методы и принципы социально- гуманитарных наук в общественной и профессиональной деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами финансового планирования (бюджетирование, оценка будущих доходов и расходов, сравнение условий различных финансовых продуктов, управление рисками, применение инструментов защиты прав потребителя финансовых услуг. 	ОК-2 способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - лексику и грамматику русского и иностранного языка. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать профессионально- ориентированную ретиорику. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами создания текстов; - навыками использования иностранного языка как коммуникативного средства. 	ОК-3 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
Знать:	ОК-4 способностью работать в

Планируемые результаты обучения по практике, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
<p>- принципы функционирования профессионального коллектива; - роль корпоративных норм и стандартов; - методы управления деловыми социальными группами.</p> <p>Уметь: - работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть: - приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности.</p>	<p>команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>
<p>Знать: - содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенности и технологии реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности; - современные методы познания, обучения и самоконтроля.</p> <p>Уметь: - планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов принятия решений с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения, осуществления деятельности; - самостоятельно применять методологию и методику накопления и развития социальных и профессиональных компетенций.</p> <p>Владеть: - приемами саморегуляции эмоциональных и функциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности; - технологиями организации процесса самообразования; - приемами целеполагания во временной перспективе, способами планирования, организации, самоконтроля и самооценки деятельности; - навыками самообразования и самоконтроля.</p>	<p>ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию</p>
<p>Знать: - правовые и нравственные нормы профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: - формировать партнерские отношения на основе правовых актов российского и международного уровней.</p> <p>Владеть: - адаптационными и коммуникативными технологиями; - навыками поддержания партнерских отношений.</p>	<p>ОК-6 способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p>
<p>Знать: - методы и средства сохранения физического здоровья, физического и нравственного самосовершенствования.</p> <p>Уметь: - поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть: - навыками сохранения своего здоровья, методами нравственного и физического самосовершенствования.</p>	<p>ОК-7 способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний</p>
<p>Знать: - потенциальные факторы риска для жизни и здоровья людей.</p> <p>Уметь: - оценивать степень опасности аварий, катастроф и стихийных бедствий для персонала.</p> <p>Владеть: - основными методами защиты населения в чрезвычайных ситуациях (аварии, катастрофы, стихийные бедствия).</p>	<p>ОК-8 готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>
<p>Знать: - виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации, основы программирования, основы HTML.</p> <p>Уметь: - использовать современные информационные технологии в социально-</p>	<p>ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и</p>

Планируемые результаты обучения по практике, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
культурном сервисе; - работать с глобальными системами распространения и системами компьютерного резервирования. Владеть: - навыками работы с информационными системами, порталными и мультимедийными технологиями; - основными методами, способами работы с информацией в глобальных компьютерных сетях; - навыками внедрения и использования в профессиональной деятельности информационных систем.	библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
Знать: - особенности (структуру) информационной базы, необходимой для проведения исследований отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности. Уметь: - систематизировать источники, необходимые для проведения исследований отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности. Владеть: - методикой систематизации источников, необходимых для проведения исследований отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.	ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

4 Трудоемкость и содержание практики

4.1 Трудоемкость практики

Общая трудоемкость практики составляет 3 зачетных единиц (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	4 семестр	всего
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	1,25	1,25
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация	0,25	0,25
Самостоятельная работа:	106,75	106,75
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	диф. зач.	

4.2 Содержание практики

Учебная практика проводится на выпускающей кафедре управления персоналом, сервиса и туризма, осуществляющей подготовку бакалавров, в научных подразделениях вуза, а также на договорных началах в других организациях, предприятиях и учреждениях, осуществляющих деятельность в сфере сервиса.

Местом прохождения учебной практики могут быть предприятия различных форм собственности, осуществляющих свою деятельность в сфере сервиса: сектор туризма (туроператоры, туристские союзы и ассоциации, туристские администрации и т.д.), сектор средств размещения (гостиницы, отели, мотели, пансионаты, санатории и т.д.), сектор питания (рестораны, кафе, бары, предприятия быстрого питания и т.д.), сектор развлечения, досуга и спорта (спортивные и развлекательные центры, салоны красоты, экскурсионные бюро, музеи, историко-культурные центры и т.д.), сектор транспорта (транспортные организации и агентства, вокзальные комплексы и т.д.), сектор торгового обслуживания (оптовые и розничные торговые предприятия), предприятия и

организации обслуживающие и дополняющие индустрию туризма и гостеприимства (рекламные и консалтинговые агентства, выставочные центры, химчистки, ателье, фотосалоны и т.д.).

Сроки и продолжительность практики устанавливаются в соответствии с учебным планом и годовым календарным учебным графиком.

Основными видами работ, выполняемыми бакалаврами в период учебной практики, являются:

- *организационная работа*: участие в установочном и заключительном собраниях и консультациях по практике, подготовка отчетной документации по итогам практики;
- *теоретическая работа* предполагает изучение справочно-библиографических систем, способов поиска информации;
- *практическая работа* заключается в сборе и обработке информации о предприятиях сферы сервиса; подготовка вопросов и тем для обсуждения с представителями сферы сервиса;
- *обобщение полученных результатов* включает интерпретацию полученных данных, их обобщение, оформление теоретических и эмпирических материалов в виде отчета по учебной практике.

Во время учебной практики студенты слушают публичные лекции руководителей действующих организаций сферы сервиса, участвуют в круглых столах по проблеме профессионального самоопределения, выполняют задания, непосредственно связанные с изученными ранее учебными дисциплинами.

Учебная практика бакалавров на данном этапе осуществляется в следующих формах:

- экскурсии на предприятия сферы сервиса (активное и пассивное участие);
- освоение методик наблюдения, анкетирования и интервьюирования;
- изучение справочно-библиографических систем, способов поиска информации;
- приобретение навыков работы с библиографическими справочниками, составления научно-библиографических списков, использования библиографического описания в учебной деятельности;
- работа с электронными базами данных отечественных и зарубежных библиотечных фондов.

Этап 1. Организационно-ознакомительный этап.

Изучение целей и задач учебной практики. Выбор предприятия - базы практики и изучение общей информации о его деятельности. Оформление документов для прохождения учебной практики. Получение задания на прохождение учебной практики от руководителя практики. Инструктаж по технике безопасности и пожарной безопасности на предприятии - объекте учебной практики.

Этап 2. Основной (исследовательский) этап.

Получение первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности. Изучение теоретических основ сервисной деятельности. Литературная и практическая проработка задания по учебной практике; развитие навыков использования сети Internet для проведения информационного поиска. Выявление особенностей финансово-хозяйственной деятельности предприятия. Выполнение общей и индивидуальной части задания на прохождение учебной практики. Содержание общей части задания: - изучение истории возникновения и направлений развития предприятия; - изучение документов, регламентирующих деятельность предприятия и его работников; - анализ организационной структуры управления предприятием; - характеристика подразделений (отделов) предприятия, его функций; - изучение должностных инструкций персонала подразделений; - анализ финансово-экономических показателей деятельности предприятия; - определение конкурентного положения предприятия (организации, учреждения) на рынке. Содержание индивидуальной части задания – изучение специфики сервисной деятельности предприятия – гостиничной индустрии, общественного питания, развлечения и отдыха, жилищно-коммунального хозяйства, сферы социального обслуживания населения.

Этап 3. Этап систематизации, формализации, обработки и анализа полученной информации.

Систематизация всей собранной и проанализированной информации о деятельности предприятия (организации, учреждения) - объекта исследования. Написание отчёта, состоящего из следующих элементов: титульного листа, задания, содержания, введения, основной части (из 2 или 3 глав), заключения и приложений (при наличии).

Этап 4. Этап защиты отчета по учебной практике.

Структурирование информации и результатов ее анализа; составление и оформление отчета по практике; обсуждение полученных результатов совместно с руководителем практики; подготовка к защите и защита отчета.

По результатам прохождения каждого этапа учебной практики студенты пишут отчет, к которому прилагается дневник практики. Защита отчетов проводится в специально отведенное время и включает: краткое сообщение автора (7-10 минут) о месте прохождения практики, результатах практики с использованием презентации; вопросы к автору отчета и ответы на них; отзыв руководителя.

Итоговая аттестация по практике проводится в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой). При оценке работы студента в период учебной практики принимается во внимание:

- уровень выполнения задания;
- степень самостоятельности в работе;
- сложность и глубина разработки темы;
- обоснованность предложений;
- теоретический и методический уровень выполнения работы;
- знание современных образовательных технологий;
- использование информационных источников по избранной теме;
- содержание и оформление отчета о практике;
- содержание и оформление дневника практики;
- четкость изложения материала на защите и правильность ответов на вопросы.

По итогам защиты отчета студенту выставляется оценка с учетом указанных ниже критериев:

«отлично» - необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой практики задания выполнены;

«хорошо» - необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено достаточно высоко; однако: отдельные практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, имеются недочеты в выполнении заданий;

«удовлетворительно» - необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой практики заданий выполнены, однако: некоторые из выполненных заданий содержат ошибки, некоторые практические навыки работы не сформированы;

«неудовлетворительно» - необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой практики заданий не выполнено, либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; выполненные учебные задания практики содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий практики.

5 Учебно-методическое обеспечение практики

5.1 Учебная литература

1. СТО 02069024.101–2015 Работы студенческие. Общие требования и правила оформления. Режим доступа: http://www.osu.ru/docs/official/standart/standart_101-2015_.pdf.

2. Бронникова, Т. С. Разработка бизнес-плана проекта : учебное пособие / Т. С. Бронникова. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. - 223 с. : ил., табл., граф. - (Технологический сервис). - Библиогр.: с. 217-218. - ISBN 978-5-98281-276-6. - ISBN 978-5-16-005293-9.

3. Коркешко, О. Н. Экономика предприятий сервиса [Электронный ресурс] / О. Н. Коркешко - ОГУ, 2012. РУКОНТ Режим доступа: http://artlib.osu.ru/web/books/metod_all/3164_20120607.pdf.

4. Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / А. Э. Саак, М. В. Якименко. - Санкт-Петербург : Питер, 2012. - 432 с. : ил. - (Учебное пособие. Стандарт третьего поколения). - Прил.: с. 280-423. - Библиогр.: с. 424-428. - ISBN 978-5-459-01061-9.

5. Барышева, А.В. Этика и психология делового общения (сфера сервиса) : учебное пособие для студентов учреждений среднего профессионального образования / А. В. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2013. – 256 с. – ISBN 978-5-98281- 095-3. – ISBN 978-5-16-002791-3.
6. Бутакова, М. М. Экономическое прогнозирование : методы и приемы практических расчетов : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности «Маркетинг» / М. М. Бутакова.- 2-е изд., испр. - Москва : КноРус, 2010. - 168 с. - Слов.: с. 156-158. - Библиогр.: с. 159-161. - ISBN 978-5-406-00304-6.
7. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина.- 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. - 446 с. - Глоссарий: с. 428-438. - Библиогр.: с. 439-441. - ISBN 978-5-394-02141-1.
8. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование : учебное пособие / В. В. Романов [и др.]- 2-е изд. - Ростов-на-Дону : Феникс : MapT, 2010. - 222 с. : табл. - (Туризм и сервис). - Библиогр.: с. 166-167. - Прил.: с. 168-219. - ISBN 978-5-241-01007-0. - ISBN 978-5-222- 16577-5.
9. Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса : учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Москва : Форум, 2013. - 176 с. - Библиогр.: с. 172-173. - ISBN 978-5-91134-337-8.
10. Ермакова, Ж. А. Планирование на предприятии социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : методические указания по подготовке курсовой работы, для студентов обучающихся по программам высшего профессионального образования по специальности 12 100103.65 Социально-культурный сервис и туризм / Ж. А. Ермакова, И. Л. Полякова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Электрон. текстовые дан. (1 файл: Kb). - Оренбург : ОГУ, 2013. -Adobe Acrobat Reader 6.0
11. Ермакова, Ж. А. Бизнес-план предприятий сервиса [Электронный ресурс] : методические указания по подготовке курсовой работы для студентов, обучающихся по программе высшего профессионального образования по направлению подготовки 100101.65 Сервис / Ж. А. Ермакова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Электрон. текстовые дан. (1 файл: Kb). - Оренбург : ОГУ, 2014. -Adobe Acrobat Reader 6.0
12. Ерохина, Л. И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика) : учеб. пособие для вузов / Л. И. Ерохина, Е. В. Башмачникова. - М. : Флинта, 2005. - 248 с. - (Социально-культурный сервис и туризм). - Библиогр.: с. 242-246. - ISBN 5- 89349-707-4.
13. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Н. А. Зайцева Н.А. – Форум, 2009. ZNANIUM.COM Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=184116>.
14. Корнеев, Н. В. Технология гостиничного сервиса : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению "Сервис" / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. - Москва : Академия, 2011. - 271 с. - (Высшее профессиональное образование). - Прил.: с. 196-267. - Библиогр.: с. 268. - ISBN 978-5-7695-5809-2.
15. Никулина, Ю. Н. Налогообложение в сервисе и туризме [Электронный ресурс] : практикум: учебное пособие для студентов, обучающихся по программам высшего профессионального образования по специальностям 100101.65 Сервис и 100103.65 Социально-культурный сервис и туризм / Ю. Н. Никулина; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Электрон. текстовые дан. (1 файл: Kb). - Оренбург : ОГУ, 2013. -Adobe Acrobat Reader 6.0. - № гос. регистрации 0321400104.
16. Организация документационного обеспечения бухгалтерского учета в сфере сервиса и туризма : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям 100101.65 "Сервис", 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм", 100201.65 "Туризм" / Е. Ю. Москвитин [и др.]. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. - 382 с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 379. - ISBN 978-5-222-17714-3.
17. Савкина, Р. В. Планирование на предприятии : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки "Экономика" / Р. В. Савкина.- 2-е изд., перераб.

- Москва : Дашков и К, 2015. - 320 с. - (Учебные издания для бакалавров). - Глоссарий: с. 309-313. - Библиогр.: с. 314-315. - Прил.: с. 316-319. - ISBN 978-5-394-02343-9.

18. Сафонова, Л. В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма : учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова. - М. : Академия, 2007. - 128 с. : табл. - (Высшее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 124-125. - ISBN 978-5-7695-3765-3.

19. Сервис и туризм : словарь-справочник: [ок. 3500 понятий] / [авт.-сост.: Т. Н. Ананьева и др.; под ред. и с предисл. Ю. П. Свириденко, О. Я. Гойхмана]. - М. : Альфа-М, 2010. - 432 с. - 55 лет со дня основания Моск. гос. ун-та. - Системат. указ.: с. 369-411. - Библиогр.: с. 412-430. - ISBN 978-5-98281-111-0.

20. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие для студентов высших профессиональных учебных заведений, обучающихся по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм" / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. - 208 с. - Библиогр. в конце гл. и в подстроч. примеч. - ISBN 978-5-98281-188-2. - ISBN 978-5-16-003717-2.

5.2 Интернет-ресурсы

1. <http://www.gost.ru/> – сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии («Росстандарт») – содержит нормативные и правовые акты и проч.

2. <http://www.prohotel.ru/> - информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному и ресторанному бизнесу, интернет-журнал про гостиницы и предприятия питания: новости, аналитика, инновации в области гостиничного и ресторанного дела.

3. <http://www.restoratorchef.ru/> - сайт о ресторанном деле: новости, инновации, аналитика.

4. <http://ecsocman.edu.ru/> - Федеральный портал «Экономика. Социология. Менеджмент». Представлено информационное обеспечение образовательного сообщества России учебными и методическими материалами по образованию в области экономики, социологии и менеджмента.

5. <http://www.stplan.ru/> - Стратегическое управление и планирование, материалы по экономике и управлению, сайт посвящен вопросам теории и практики реализации стратегического менеджмента в компаниях. На сайте представлены теоретические и практические статьи.

6. http://www.mgus.ru/science-journal/present_problem_of_service_and_tourism - Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма», целью которого является формирование методологических подходов стратегического управления в сфере туризма, обобщение передового опыта функционирования и развития сферы туризма и сервиса, изучение влияния туризма на сохранение культурно-исторического наследия.

7. <http://www.garant.ru/> – Информационно – правовой портал «Гарант». Представлены новости законодательства РФ, аналитические материалы, правовые консультации, инфографика и др. Законодательство (полные тексты документов) с комментариями: законы, кодексы, постановления, приказы.

8. <http://www.consultant.ru/> - Официальный сайт компании «Консультант Плюс», представляющий собой справочную правовую систему.

9. <http://elibrary.ru/> – Информационный портал научной электронной библиотеки, представляющий собой крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты научных статей и публикаций, в том числе электронные версии российских научно-технических журналов.

10. <http://www.aup.ru/management> - Административно-управленческий портал. Подборка публикаций по вопросам экономики и управления на предприятии (учебные, научные, методические и аналитические материалы по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу).

11. <http://window.edu.ru/> – Единое окно доступа к образовательным ресурсам, представляющее собой библиотеку учебно-методических материалов для студентов, преподавателей и пр. в свободном доступе; каталог ссылок на образовательные порталы.

5.3 Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий

1 ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2016. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\filesver1\GarantClient\garant.exe.

2 КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2016. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\filesver1\CONSULT\cons.exe.

3 Операционная система Microsoft Windows.

4 Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).

6 Материально-техническое обеспечение практики

Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе прохождения практики:

- доска;
- персональные компьютеры (компьютерный класс кафедры, аудитория 3201, 9 шт.);
- экран на треноге;
- мультимедийный проектор.

ЛИСТ

согласования программы практики

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
код и наименование

Профиль: Социально-культурный сервис


Практика: Б.2.В.У Учебная практика

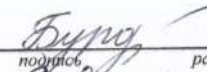
Форма обучения: заочная
(очная, очно-заочная, заочная)

Год набора 2017

РЕКОМЕНДОВАНА заседанием кафедры
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 5 от "09" 01 2017г.

Ответственный исполнитель, заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры  Е.В. Шестакова
подпись расшифровка подписи


Исполнители:
доцент должность  О.В. Бурдюгова
подпись расшифровка подписи

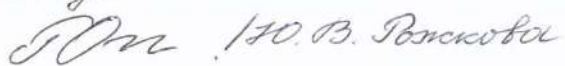
старший преподаватель должность  Р.М. Прятков
подпись расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис код наименование  Е.В. Шестакова
личная подпись расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
 Н.Н. Грицай 
личная подпись расшифровка подписи

Начальник отдела информационных образовательных технологий ЦИТ
 Е.В. Дырдина
личная подпись расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета


Дополнения и изменения в рабочей программе дисциплины «Б.2.В.У Учебная практика», направления подготовки 43.03.01 Сервис (заочная форма обучения) на 2018 год набора

Внесенные изменения на 2018 год набора

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета (директор института)
В.В. БОБРОВА
(подпись, расшифровка подписи)

20 02 2018 г.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

5.2 Дополнительная литература

1 Полухина А. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Полухина А. Н. - ПГТУ, 2012. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=277048&sr=1.

2 Загорская Л. М. Теория и практика социально-культурного сервиса [Электронный ресурс] / Загорская Л. М. - ПГТУ, 2013. - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=228892&sr=1.

3 / Гулиев Н. А. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг [Электронный ресурс] / Гулиев Н. А., Смагулов Б. К. - Издательство «Флинта», 2017. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=93436&sr=1.

5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://spst-journal.org/>. – Современные проблемы сервиса и туризма.
2. <http://www.aero.garant.ru/internet/> - Интернет версия правовой системы ГАРАНТ.
3. <https://travel.rambler.ru/> - Идеи для путешествий, события и праздники, экскурсии.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

1. Операционная система MS Windows;
2. Программный продукт Microsoft Office Project;
3. Программный продукт MS Office;
4. 1С:Предприятие 8. Конфигурация 1С:Зарплата и Управление персоналом 8.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от 09 января 2018 г.
(дата, номер протокола заседания кафедры)

Е.В. Шестакова

подпись зав. кафедрой

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий отделом комплектования Научной библиотеки ОГУ¹

Н.Н. Грицай

личная подпись

расшифровка подписи

дата

Уполномоченный по качеству факультета

Ю.В. Рожкова