

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Б.2.В.П.1 Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности»

Вид производственная практика
учебная, производственная

Тип практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Способ проведения стационарная
стационарная практика, выездная практика

Форма дискретная по видам практик
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

Программа практики рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от "09" "01" 2017г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Исполнители:

Старший преподаватель

должность

подпись

Н. А. Четверикова

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации 60591

© Четверикова Н.А., 2017

© ОГУ, 2017

1 Цели и задачи освоения практики

Цель (цели) практики:

- закрепление, расширение, систематизация и обобщение теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин учебного плана;
- формирование нового знания, развитие способностей и практических профессиональных умений, накопление навыков научно- исследовательской работы, а также подготовка обучающихся к осознанной, углубленной, самостоятельной работе научного характера в выбранной области профессиональной деятельности.

Задачи:

- изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятия и работников;
- приобретение практических навыков самостоятельной работы в функциональных основных подразделениях организации социально-культурного сервиса и изучение их работы;
- углублённое освоение сервисного потенциала города Оренбурга;
- изучение особенностей организации контактной зоны и сервисного обслуживания, особенностей предоставления услуг и обслуживания потенциальных потребителей на предприятиях социально-культурного сервиса;
- проведение анализа деятельности предприятия и как результат, попытка разработки мероприятий по совершенствованию процесса обслуживания (предоставления услуги), прогноза (плана), программы деятельности (развития) предприятия и т.п.

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.13 Профессиональная этика и этикет, Б.1.Б.17 Основы предпринимательской деятельности в сервисе, Б.1.Б.18 Организация и планирование деятельности предприятий сервиса, Б.1.В.ОД.2 Экономика предприятий сервиса*

Постреквизиты практики: *Б.1.В.ОД.4 Управление человеческими ресурсами, Б.1.В.ОД.7 Организация бытового обслуживания населения, Б.1.В.ОД.11 Бизнес-планирование в сервисе, Б.2.В.П.2 Научно-исследовательская работа*

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
Знать: виды и источники информации, программные средства и информационно-коммуникационные технологии; Уметь: использовать современные информационные и коммуникационные технологии в социально-культурном сервисе в соответствии с профилем организации; Владеть: навыками работы с информационными системами, порталными и мультимедийными технологиями (справочниками и каталогами); способами работы с информацией в глобальных распределительных системах.	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

Планируемые результаты обучения по практике, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: основы организации контактной зоны предприятия социокультурного сервиса; виды контактных зон и их особенности; основные средства организации контактной зоны и приемы обслуживания Уметь: анализировать информацию для эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса Владеть: методикой аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны предприятия сервиса; методами определения показателей качества обслуживания; - навыками эффективного взаимодействия с клиентом в условиях контактной зоны	ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
Знать: содержание понятия «планирование», основные элементы планирования; виды; Уметь: разрабатывать план мероприятий по совершенствованию сервиса; планировать издержки предприятия и финансовые результаты деятельности предприятия; Владеть: навыками планирования и составления планов производственно- хозяйственной деятельности предприятия сервиса; навыками экономического и социального обоснования целесообразности планируемых изменений	ПК-2 готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
Знать: современные методические разработки в социально-культурном сервисе, нормативные документы, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности; Уметь: применять отечественный и зарубежный опыт в вопросах экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса. Владеть: навыками использования современных технических средств и информационных технологий при изучении объектов и систем социально-культурного сервиса.	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 6 зачетных единиц (216 академических часов).

Практика проводится в 8 семестре.

Вид итогового контроля – дифференцированный зачет.

4.2 Содержание практики

Производственная практика является составной частью системы подготовки высококвалифицированного специалиста в сфере социально-культурного сервиса, в связи, с чем рассматривается как одна из важных форм связи процесса обучения в Университете с будущей практической деятельностью выпускника в организациях различного типа.

Содержание производственной практики определяется требованиями ФГОС ВО с учетом интересов и возможностей подразделений, в которых она проводится. Производственная практика по направлению 43.03.01 реализуется в дискретной форме. Основные этапы, их содержание и формы контроля на каждом этапе, представлены в таблице 1.

Таблица 1. Этапы производственной практики для направления подготовки 43.03.01 «Сервис», профиль «Социально-культурный сервис»

№п/п	Этапы практики	Содержание этапа	Форма текущего контроля
1.	Подготовительный	- установочная встреча на	-собеседование;

		предприятия; - постановка задач руководителем практики; - выдача индивидуального задания на практику обучающемуся.	-наличие подписанных и зарегистрированных договоров о базах практики и договора на проведение практики обучающихся
2.	Основной	работа на предприятии социально – культурного сервиса	- формирование отчета; - ведение дневника практиканта в соответствии с рабочим графиком практики
3.	Подготовка и защита отчета по практике	- оформление необходимой документации по месту прохождения практики; - подготовка необходимой документации по результатам практики.	- заполненный дневник практиканта; - отчет по результатам практики; - публичная защита.

Первый этап производственной практики носит установочный характер. На данном этапе важным является подписание договоров и получение задания на практику. На основании «Положение о практике обучающихся ОГУ, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования» (режим доступа: <http://www.osu.ru/doc/848>) индивидуальное задание на весь период производственной практики разрабатывается и выдается обучающемуся его руководителем практики от кафедры управления персоналом, сервиса и туризма и согласуется с руководителем практики от Профильной организации.

Основной этап производственной практики характеризуется включенностью обучающегося непосредственно в рабочий процесс в Профильной организации, подтверждением чего служит ведение дневника практиканта, формирование отчетной документации.

Третий этап представляет собой заключительный. На этом этапе обучающийся готовит отчет по практике, который должен представлять собой полную характеристику работы обучающегося в Профильной организации.

5 Формы отчетной документации по итогам практики

Структура отчета по производственной практике должна соответствовать общим требованиям и правилам прохождения производственной практики по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, представленным на сайте ОГУ, режим доступа: http://artlib.osu.ru/site_new/find-book

После прохождения практики обучающийся должен предоставить следующие отчетные документы руководителю практики от Университета:

1. индивидуальное задание на практику, подписанное руководителем практики от Университета и согласованное с руководителем практики от Профильной организации;
2. рабочий график (план) проведения практики, подписанный руководителями практики от Университета и Профильной организации;
3. дневник, подписанный руководителем практики от Профильной организации;
4. письменный отчет;
5. характеристику, подписанную руководителем практики от Профильной организации.

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

6.1 Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений : учебное пособие [Электронный ресурс] / Г.В. Бороздина. - 4-е изд., испр. и доп. - Минск : РИПО, 2015. - 228 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=463538>

2. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2012. - 160 с.
3. Котлер Ф. Маркетинг менеджмент / Ф. Котлер, К. Л. Келлер; Пер. с англ. В.Кузина. - 14-е изд. - СПб. : Питер, 2015. - 800 с.
4. Общие требования и правила прохождения производственной практики по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис / И. Л. Полякова, Ю. Е. Холодилина, О. П. Тетерятник; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Электрон. текстовые дан. (1 файл: 0.46 Мб). - Оренбург : ОГУ, 2017. - 29 с. Режим доступа: http://artlib.osu.ru/site_new/find-book
5. Положение о практике обучающихся ОГУ, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования. Режим доступа: <http://www.osu.ru/doc/848>
6. Полухина, А.Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / А.Н. Полухина. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2012. - 220 с. Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=277048>
7. Сервисная деятельность : учебное пособие [Электронный ресурс] / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет». - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>
8. СТО 02069024.101-2014 Работы студенческие. Общие требования и правила оформления. - Утвержден 29.12.2014 г. - Режим доступа: http://www.osu.ru/docs/official/standart/standart_101-2015.pdf

6.2 Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2017. – Режим доступа в сети ОГУ для установки ситсемь: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe
2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2017. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\CONSULT\cons.exe
3. Операционная система Microsoft Windows.
4. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).

7 Материально-техническое обеспечение практики

Для прохождения производственной практики обучающимися направления подготовки 43.03.01 Сервис, Университет и Профильная организация должны обладать помещениями, мебелью и техническими средствами, оборудованием способствующим достижению цели практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности:

Вид помещения	Материально-техническое обеспечение практики
Учебные аудитории для проведения индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, для самостоятельной работы и написания отчета	Комплекты ученической мебели; Мультимедийный проектор; Доска; Экран; Компьютеры с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ
Рабочий кабинет / стойка (ресепшен) с отдельно выделенным рабочим местом на время практики	Компьютеры с подключением к сети «Интернет»; МФУ; Телефон; Уголок потребителя; Нормативно-справочные и наглядные материалы.

