Минобрнауки России

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

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Б2.П.Б.У.1 Ознакомительная практика»

Вид *учебная практика*
учебная, производственная

Тип *ознакомительная практика*

Форма *дискретная по периодам проведения 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)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Рабочая программа практики «*Б2.П.Б.У.1 Ознакомительная практика*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от «06» февраля 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма _____ Е. В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:

доцент _____ О. В. Бурдюгова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

_____
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис _____ Е. В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
_____ Н. Н. Бигалиева
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Ю. В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____

© Бурдюгова О. В., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения практики

Цель (цели) освоения дисциплины: сформировать научное представление об организационной культуре как социальном феномене, характерном для определенного развития общества и экономической жизни; о влиянии организационной культуры на поведение персонала и восприятие организации ее внешним окружением; о необходимости своевременного управленческого воздействия на организационную культуру, показав возникающие при этом проблемы и возможные пути их решения.

Задачи:

- усвоение сущности, структуры, содержания и функций организационной культуры;
- рассмотрение факторов внешней и внутренней среды, формирующих организационную культуру предприятий сферы сервиса;
- усвоение методов и подходов к формированию и поддержанию, развитию, изменению организационной культуры;
- изучение типологии организационных культур; технологий анализа и оценки; особенностей влияния на организационную эффективность;
- развитие способности по организации контактной зоны на предприятиях сферы сервиса.

2 Место практики в структуре образовательной программы

Практика реализуется в форме практической подготовки.

Практика относится к базовой части блока П «Практика»

Пререквизиты практики: *Б1.Д.Б.6 Русский язык и культура речи, Б1.Д.Б.7 Право, Б1.Д.Б.10 Тайм-менеджмент, Б1.Д.Б.16 История сервиса и туризма, Б1.Д.Б.17 Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.Б.23 Музейное дело, Б1.Д.Б.25 Основы научно-исследовательской работы*

Постреквизиты практики: *Б2.П.В.П.1 Организационно-управленческая практика*

3 Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Процесс изучения практики направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1-В-1 Применяет философские основы познания и логического мышления, методы научного познания, в том числе методы системного анализа, для решения поставленных задач УК-1-В-2 Осуществляет критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников УК-1-В-3 Понимает основные закономерности и главные особенности социально-исторического развития различных культур в этическом и философском контексте УК-1-В-4 Применяет методы сбора, хранения, обработки, передачи, анализа и синтеза информации с использованием компьютерных технологий для решения	**Знать:** - основы познания и логического мышления, методы научного познания, в том числе методы системного анализа для решения поставленных задач **Уметь:** - осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников; - применять методы сбора, хранения, обработки, передачи,

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
	поставленных задач УК-1-В-5 Формулирует и аргументирует выводы и суждения, в том числе с применением философского понятийного аппарата УК-1-В-6 Формулирует собственную гражданскую и мировоззренческую позицию с опорой на системный анализ философских взглядов и исторических закономерностей, процессов, явлений и событий	анализа и синтеза информации с использованием компьютерных технологий для решения поставленных задач в сфере сервиса; - формулировать и аргументировать выводы и суждения с применением понятийного аппарата **Владеть:** - навыками осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач в сфере сервиса
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-В-1 Понимает классическую структуру проекта с учетом оптимизации ресурсного обеспечения, способы представления проекта УК-2-В-2 Формулирует цели и задачи проекта, структурирует этапы процесса организации проектной деятельности УК-2-В-3 Применяет элементы анализа, планирования и оценки рисков для выбора оптимальной стратегии развития и обоснования устойчивости проекта УК-2-В-4 В рамках цели проекта опирается на правовые нормы основных отраслей российского законодательства при постановке целей и выборе оптимальных способов их достижения; обладает навыками использования нормативно-правовых ресурсов в разработке и реализации проектов	**Знать:** - структуру этапов процесса организации проектной деятельности; способы представления проекта **Уметь:** - определять круг задач в рамках поставленной цели, выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов; - опираться на правовые нормы основных отраслей российского законодательства при постановке целей и выборе оптимальных способов их достижения **Владеть:** - навыками использования нормативно-правовых ресурсов в разработке и реализации проектов
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3-В-1 Понимает эффективность использования стратегии командного сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	**Знать:** - стратегии командного сотрудничества **Уметь:** - осуществлять

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
	УК-3-В-2 Генерирует идею, выбирает направление развития ее в проекте с учетом видовых характеристик и осуществляет социальное взаимодействие посредством распределения проектных ролей в команде	социальное взаимодействие посредством распределения проектных ролей в команде **Владеть:** - технологиями социального взаимодействия в команде
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4-В-1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами УК-4-В-2 Ведет деловую коммуникацию в письменной и электронной форме, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	**Знать:** - специфику деловой коммуникации, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами **Уметь:** - вести деловую коммуникацию в письменной и электронной форме, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (ых) языках **Владеть:** - навыками ведения деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6-В-1 Понимает важность планирования целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда УК-6-В-2 Реализует намеченные цели с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда УК-6-В-3 Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков	**Знать:** - основы планирования целей собственной деятельности, этапов карьерного роста; требования рынка труда **Уметь:** - реализовать намеченные цели; - критически оценивать эффективность использования времени при решении поставленных задач; - использовать предоставляемые

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
	УК-6-В-4 Критически оценивает эффективность использования времени при решении поставленных задач	возможности для приобретения новых знаний и навыков **Владеть:** - навыками эффективного управления своим временем, выстраивая и реализуя траекторию саморазвития

4 Трудоемкость и содержание практики

4.1 Трудоемкость практики

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц (216 академических часов).
Практика проводится в 2 семестре.
Вид итогового контроля – дифференцированный зачет.

4.2 Содержание практики

Виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью и направленные на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций

- изучение профессиональных стандартов по направлению «33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)»; описание трудовых функций, входящих в один из выбранных профессиональных стандартов (на основе функциональной карты вида профессиональной деятельности);
- ознакомление с нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность сервисных организаций, составление их перечня;
- обзор по теме «Формы обслуживания на предприятиях сферы услуг: отечественный и зарубежный опыт» (по выбору обучающихся).

Этапы прохождения практики

Этап 1. Организационно-ознакомительный этап. Изучение целей и задач практики. Оформление документов для прохождения практики. Получение индивидуального задания на прохождение практики от руководителя практики. Инструктаж по технике безопасности и пожарной безопасности в организации.

Этап 2. Основной (исследовательский) этап. Получение первичных профессиональных умений и навыков. Изучение теоретических основ деятельности в сфере услуг. Литературная и практическая проработка заданий по практике; развитие навыков использования сети Internet для проведения информационного поиска.

Выполнение индивидуальных заданий

1. Изучение профессиональных стандартов по направлению «33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)»; описание трудовых функций, входящих в один из выбранных профессиональных стандартов (на основе функциональной карты вида профессиональной деятельности).

2. Ознакомление с нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность сервисных организаций, составление их перечня.

3. Обзор по теме «Формы обслуживания на предприятиях сферы услуг: отечественный и зарубежный опыт» (по выбору обучающихся).

Примерная тематика для подготовки обзора

1. Рынок гостиничных услуг и его особенности.
2. Качество услуг в сервисной деятельности.
3. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
4. Конкурентоспособность услуги сервисной организации.
5. Организация обслуживания клиентов.
6. Сервисные технологии в обслуживании.
7. Формы обслуживания на предприятиях сферы услуг.
8. Лояльность персонала сервисной организации: подходы к формованию.
9. Методы продвижения сервисных услуг в России и за рубежом.
10. Инновационная деятельность сервисной организации.

Участие в работе кафедры управления персоналом, сервиса и туризма

Участие в научно-практических конференциях, семинарах и других мероприятиях кафедры управления персоналом, сервиса и туризма.

Выполнение разовых поручений в рамках программы практики.

Этап 3. Этап систематизации, формализации, обработки и анализа полученной информации. Систематизация всей собранной и проанализированной информации, написание отчёта.

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. Защита отчетов проводится в специально отведенное время и включает: краткое сообщение автора (7-10 минут) о выполнении индивидуального задания, 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 принимается во внимание:

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

5 Формы отчетной документации по итогам практики

По итогам практики обучающимся подготавливается отчет для последующего представления на кафедру и его защиты в форме собеседования.

Отчет по ознакомительной практике включает следующие структурные элементы:

- титульный лист отчета;
- содержание;
- введение: цель, место, продолжительность практики;
- описание выполненного индивидуального задания по практике и полученные результаты задания в соответствии с формируемыми компетенциями;
- заключение: выводы, сформулированные по итогам практики; возникшие в ходе практики проблемы и пути их разрешения; методы анализа информации; документы, использованные в

процессе прохождения практики; характеристика навыков и умений, приобретенных на практике, выводы о практической значимости ознакомительной практики;

- список использованных источников;
- приложения (индивидуальное задание на практику и др.).

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

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

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. Положение о практической подготовке обучающихся http://www.osu.ru/docs/official/students/praktika/polojenie_praktika_2021.pdf
3. Профессиональные стандарты. 33. Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) URL: https://classinform.ru/profstandarty/33-servis-okazanie-uslug-naseleniiu.html/
4. Информационное обеспечение туризма [Текст] : учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки «Туризм» / Н.С. Морозова [и др.]. - Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 288 с. : ил. - (Бакалавр). - Библиогр.: с. 254-255. - Предм. указ.: с. 256-258. - Прил.: с. 259-286. - ISBN 978-5-4365-0130-7.
5. http://spst-journal.org/ - 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.
6. http://www.mavriz.ru/ - Маркетинг в Росси и за рубежом: журнал, в котором публикуются последние маркетинговые исследования в различных отраслях и сферах экономики, научно-исследовательские разработки отечественных и зарубежных маркетологов.
7. http://www.marketing.spb.ru/ - сайт «Энциклопедия маркетинга», на котором представлен широкий перечень научной, справочной литературы по маркетингу, примеры маркетинговых исследований.
8. http://tourlib.net/ - сайт "Все о туризме - туристическая библиотека" посвящен проблемам развития туризма в мире. Сайт создан с целью накопления и обмена информацией о туризме, туристическом бизнесе, отдыхе, путешествиях и рекреации, а также обсуждения проблем туристического образования.
9. http://oren-turizm.ru/ - сайт «Туризм и отдых в Оренбургской области».
10. http://statistika.ru/ Данные Росстат, Госкомстат, государственная статистика России, Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ.
11. http://www.orenobl.ru/ - сайт посвящен вопросам и проблемам развития туризма в Оренбургской области. На данном портале размещена информация о ресурсном потенциале Оренбургской области и перспективах его использования в туризме.

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

1. Пакет офисных приложений LibreOffice
2. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe
3. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe

7 Места прохождения практики

Место прохождения практики – ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет», кафедра управления персоналом, сервиса и туризма.

8 Материально-техническое обеспечение практики

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.