Минобрнауки России

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

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Б2.П.В.П.1 Организационно-управленческая практика»

Вид *производственная практика*
учебная, производственная

Тип *организационно-управленческая 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)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Рабочая программа практики «*Б2.П.В.П.1 Организационно-управленческая практика*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № ____6____от "_07__" ___02_____ 2023г.

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

Исполнители:
Доцент _____ Н.А. Четверикова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

Доцент _____ Ю.Е. Холодилина
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.04.01 Сервис _____ Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Научный руководитель магистерской программы _____ Е.В. Шестакова
личная подпись *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
_____ Н.Н. Бигалиева
личная подпись *расшифровка подписи*

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

№ регистрации _____

© Четверикова Н.А.,
Холодилина Ю.Е., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения практики

- закрепление, расширение, систематизация и обобщение теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин учебного плана;
- формирование нового знания, развитие способностей и практических профессиональных компетенций, накопление навыков организационно-управленческой работы, а также подготовка обучающихся к осознанной, углубленной, самостоятельной работе 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 малого сервисного пространства (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. в соответствии с назначенным индивидуальным заданием.

2 Место практики в структуре образовательной программы

Практика реализуется в форме практической подготовки.

Практика относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока П «Практика»

Пререквизиты практики: *Б1.Д.Б.6 Русский язык и культура речи, Б1.Д.Б.7 Право, Б1.Д.Б.9 Основы проектной деятельности, Б1.Д.Б.12 Информационные технологии и программирование, Б1.Д.Б.17 Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.Б.25 Основы научно-исследовательской работы, Б2.П.Б.У.1 Ознакомительная практика*

Постреквизиты практики: *Б2.П.В.П.2 Преддипломная 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
ПК*-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК*-1-В-1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК*-1-В-2 Участвует в разработке системы клиентских отношений ПК*-1-В-3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	**Знать:** особенности сферы услуг; основные классификации услуг; классификации потребностей. **Уметь:** разрабатывать и обосновывать технологии процесса сервиса; учитывать

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
		потребительские мотивы при разработке форм и методов обслуживания потребителей; разрабатывать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. **Владеть:** навыками обеспечения качества оказываемых услуг, способствующих развитию клиентских отношений.
ПК*-6 Способен к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПК*-6-В-1 Умеет применять знания в области коммуникаций для организации контактной зоны сервисных предприятий ПК*-6-В-2 Способен осуществлять организацию контактной зоны предприятий сферы сервиса	**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*-7 Способен к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей	ПК*-7-В-1 Знает особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности сервисных предприятий в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителя ПК*-7-В-2 Способен осуществлять планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятий сферы сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителя	**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

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
		составления планов производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; навыками экономического и социального обоснования целесообразности планируемых изменений
ПК*-9 Способен организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	ПК*-9-В-1 Знает особенности обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса ПК*-9-В-2 Умеет организовывать процесс обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса	**Знать:** основные потребности и психофизиологические характеристики человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности для организации процесса обслуживания **Уметь:** использовать модели покупательского поведения при разработке процесса сервисного обслуживания потребителей. **Владеть:** правилами и приемами обслуживания потребителей с учетом выявленных потребностей и специфики деятельности предприятия

4 Трудоемкость и содержание практики

4.1 Трудоемкость практики

Общая трудоемкость практики составляет 12 зачетных единиц (432 академических часа).
Практика проводится в 4, 6 семестрах.
Виды итогового контроля:
– 4 семестр: дифференцированный зачет;
– 6 семестр: дифференцированный зачет.

4.2 Содержание практики

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

Сервис, оказание услуг населению (предоставление персональных услуг, предоставление услуг туризма и гостеприимства, организация и предоставление гостиничных услуг):

- разработка и совершенствование системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- организация контактной зоны предприятия сервиса;
- планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;
- организация процесса обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса.

5 Формы отчетной документации по итогам практики

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. дневник, подписанный руководителем практики от Профильной организации;
3. письменный отчет, содержащий сведения о конкретных видах работ, выполненных обучающимися и связанных с будущей профессиональной деятельностью;
4. характеристику, подписанную руководителем практики от Профильной организации.

Этапы прохождения практики

Производственная (организационно-управленческая) 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 практики определяется требованиями ФГОС ВО с учетом интересов и возможностей подразделений, в которых она проводится. Производственная (организационно-управленческая) 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 (организационно-управленческой) 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 предприятии; - постановка задач руководителем практики; - выдача индивидуального задания на практику обучающемуся -выдача рабочего графика (плана) практики	-собеседование; -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

			(планом) 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 (организационно-управленческой) практики носит установочный характер. На данном этапе важным является подписание договоров и получение задания на практику. На основании «Положение о практической подготовке обучающихся» (режим доступа: http://www.osu.ru/docs/official/students/praktika/polojenie_praktika_2021.pdf) 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 в соответствии с рабочим (графиком) планом, формирование отчетной документации.

Третий этап представляет собой заключительный. На этом этапе обучающийся готовит письменный отчет о практике в Профильной организации, выполненном задании, подписывает и оформляет необходимые документы (характеристика, дневник практики и др.).

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

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

1. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений [Текст] : учебник / А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова; М-во образования и науки Рос. Федерации, Гос. ун-т упр.- 2-е изд., испр. и доп. - Москва : ИНФРА-М, 2009. - 424 с.

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 (организационно-управленческой) практики по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм / сост.: И. Л. Полякова, Ю. Е. Холодилина; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т", Каф. упр. персоналом, сервиса и туризма. - Оренбург : ОГУ. - 2021. Режим доступа: http://artlib.osu.ru/site_new/trudi

5. «Положение о практической подготовке обучающихся». Режим доступа: http://www.osu.ru/docs/official/students/praktika/polojenie_praktika_2021.pdf)

6. 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, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe

2. 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

3. http://edu.garant.ru/garant/study/ - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей

4. Пакет офисных приложений LibreOffice

5. Программная система для организации видео-конференц-связи Webinar.ru

7 Места прохождения практики

Местами прохождения практики могут быть предприятия, предоставляющие:

- нематериальные продукты (страхование, банковские, финансовые, экспертные и правовые услуги, консалтинг);
- образовательные услуги (обучение, подготовка кадров, повышение квалификации персонала и пр.);
- услуги культуры, спорта, туризма, организация отдыха и досуга;
- уход и лечение заказчиков (например, парикмахерские и косметические услуги, медицинские услуги, услуги для непродуктивных животных);
- сдачу внаем оборудования, помещений (например, агентства по сдаче в аренду, услуги проката);
- сетевые услуги (услуги связи, Интернет, телекоммуникаций, телефонной связи и др.).
- и другие.

8 Материально-техническое обеспечение практики

При прохождении практики используется материально-техническая база принимающей организации. Наличие доступа в сеть Интернет, лицензионное программное обеспечение присутствует.