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.2 Преддипломная практика»*

*Вид* *производственная практика*
*учебная, производственная*

*Тип* *преддипломная 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.2 Преддипломная практика*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

управления персоналом, сервиса и туризма
*наименование кафедры*

протокол № 7 от "6" 02 2023г.

Заведующий кафедрой
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
43.03.01 Сервис — Е. В. Шестакова
*код наименование* — *личная подпись* — *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
*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

**Цель (цели)** практики: сбор материала для выполнения выпускной квалификационной работы или непосредственно для выполнения выпускной квалификационной работы, а также с целью выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы

**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 или проекта деятельности (развития) предприятия и т.п.

## 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.4 Безопасность жизнедеятельности, 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.22 Управление персоналом в сфере услуг, Б1.Д.Б.25 Основы научно-исследовательской работы, Б1.Д.Б.33 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.1 Анализ хозяйственной деятельности предприятий в сфере сервиса, Б1.Д.В.6 Выставочная деятельность, Б1.Д.В.9 Транспортное обслуживание, Б1.Д.В.11 Организационная культура, Б1.Д.В.12 Налогообложение в сервисе и туризме, Б1.Д.В.14 Бизнес-планирование в сервисе, Б1.Д.В.15 Организационное поведение, Б1.Д.В.16 Организация и обслуживание на предприятиях питания, Б1.Д.В.17 Инновации в социально-культурном сервисе и туризме, Б1.Д.В.18 Гостиничное дело, Б1.Д.В.19 Основы экспертизы и диагностики в социально-культурном сервисе, Б2.П.В.П.1 Организационно-управленческая практика*

Постреквизиты практики: *Отсутствуют*

## 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-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям | УК-10-В-1 Понимает сущность экстремизма, терроризма, коррупции и осознает их негативные последствия в | **Знать:** принципы и организационные основы противодействия |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения при прохождении практики |
|---|---|---|
| экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности | социальных, экономических и других процессах общества<br>УК-10-В-2 Соблюдает нормы права и морали, применяет правовые нормы и предусмотренные законом меры по противодействию коррупционному поведению и нейтрализации коррупционных проявлений<br>УК-10-В-3 Идентифицирует угрозы и проявления экстремизма, терроризма, способен противодействовать им в профессиональной деятельности | коррупции, экстремизму, терроризму в Российском законодательстве;<br>**Уметь:** анализировать факторы, способствующие коррупционному поведению, экстремизму, терроризму и коррупционным, экстремистским, террористическим проявлениям, а также способы противодействия им, способствующих коррупционному поведению и коррупционным проявлениям<br>**Владеть:** методами поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов, направленных на противодействие коррупции, экстремизму, терроризму в области профессиональной деятельности |
| ПК*-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | ПК*-1-В-1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности<br>ПК*-1-В-2 Участвует в разработке системы клиентских отношений<br>ПК*-1-В-3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений | **Знать:** особенности сферы услуг; основные классификации услуг; классификации потребностей.<br>**Уметь:** разрабатывать и обосновывать технологии процесса сервиса; учитывать потребительские мотивы при разработке форм и методов обслуживания потребителей; разрабатывать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.<br>**Владеть:** навыками обеспечения качества оказываемых услуг, способствующих развитию клиентских отношений |
| ПК*-2 Способен к | ПК*-2-В-1 Владеет теоретическими | **Знать:** основы |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения при прохождении практики |
|---|---|---|
| осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса | знаниями и практическими приемами управления проектами<br>ПК*-2-В-2 Применяет методы управления проектами<br>ПК*-2-В-3 Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса | управления проектами в социокультурном сервисе<br>**Уметь:** использовать знания по управлению проектами в организационно-управленческой деятельности предприятия<br>**Владеть:** методами управления проектами |
| ПК*-3 Способен проектировать процессы предоставления услуг | ПК*-3-В-1 Способен оценивать результаты деятельности сервисного предприятия<br>ПК*-3-В-2 Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия<br>ПК*-3-В-3 Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг | **Знать:** подходы к проектированию в сфере социокультурного сервиса<br>**Уметь:** диагностировать и устанавливать «диагноз»<br>**Владеть:** методами проектирования. |
| ПК*-4 Способен проводить экспертизу и диагностику объектов сервиса | ПК*-4-В-1 Проводит экспертизу объектов сервиса<br>ПК*-4-В-2 Применяет методы диагностики объектов сервиса | **Знать:** основы экспертизы и диагностики объектов и систем социально-культурного сервиса.<br>**Уметь:** использовать закономерности, принципы, методы экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса для построения системы клиентских отношений, направленных на удовлетворение требований потребителей социокультурных услуг.<br>**Владеть:** навыками профессиональной аргументации при разборе стандартных ситуаций возникающих в процессе экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса, методами диагностирования и экспертизы. |
| ПК*-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности | ПК*-5-В-1 Способен использовать, организационно- управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания<br>ПК*-5-В-2 Способен использовать информационно-технологические инновации, связанные с внедрением | **Знать:** основы инновационной теории; особенности инновационной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса, специфику |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения при прохождении практики |
|---|---|---|
| | нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений<br>ПК*-5-В-3 Способен осуществлять применение современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг | инновационных проектов в России и за рубежом<br>**Уметь:** использовать, организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания на предприятиях социально-культурного сервиса; применять современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг в сфере социально-культурного сервиса<br>**Владеть:** навыками использования информационно-технологических инноваций, связанных с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений на предприятиях социально-культурного сервиса; навыками участия в разработке инновационных решений |
| 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<br>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<br>**Уметь:** анализировать информацию для эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса<br>**Владеть:** методикой аналитической деятельности в процессе |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения при прохождении практики |
|---|---|---|
| | | 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<br>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;<br>**Уметь:** разрабатывать план мероприятий по совершенствованию сервиса; планировать издержки предприятия и финансовые результаты деятельности предприятия;<br>**Владеть:** навыками планирования и составления планов производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; навыками экономического и социального обоснования целесообразности планируемых изменений |
| ПК*-8 Способен к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных проектов в сфере сервиса | ПК*-8-В-1 Применяет научные методы в целях проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных проектов в сфере сервиса<br>ПК*-8-В-2 Способен осуществлять проведение исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных проектов в сфере сервиса | **Знать:** методы организации и проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя<br>**Уметь:** организовывать и проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов<br>**Владеть:** методами организации и проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально- |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения при прохождении практики |
|---|---|---|
| | | региональных и демографических факторов |
| 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<br>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<br>**Уметь:** использовать модели покупательского поведения при разработке процесса сервисного обслуживания потребителей.<br>**Владеть:** правилами и приемами обслуживания потребителей с учетом выявленных потребностей и специфики деятельности предприятия |
| ПК*-10 Способен осуществлять продвижение сервисных продуктов с использованием современных технологий | ПК*-10-В-1 Знает специфику продвижения сервисных продуктов с использованием современных технологий<br>ПК*-10-В-2 Умеет организовывать продвижение сервисных продуктов с использованием современных технологий | **Знать:** -структуру маркетинговых коммуникаций; виды и формы рекламы; социально-психологические основы рекламной деятельности; модель рекламной коммуникации; основные характеристики потребительского поведения; специфику продвижения сервисных продуктов с использованием современных технологий; особенности рекламной и PR деятельности. **Уметь:** использовать технологии рекламной и PR-деятельности для развития системы клиентских отношений; определять основные потребительские мотивы; формулировать цели и задачи проведения комплекса рекламных и PR-мероприятий с учетом различных факторов; |

| Код и наименование формируемых компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Планируемые результаты обучения при прохождении практики |
|---|---|---|
| | | организовывать продвижение сервисных продуктов с использованием современных технологий; осуществлять выбор канала распространения рекламной и PR-информации с учетом вида услуг и сегмента потребителей. **Владеть:** навыками разработки рекламных сообщений; инструментами оценки результатов рекламной и PR-деятельности; способностью формирования комплекса рекламных и PR мероприятий с учетом вида услуг и сегмента потребителей; методами исследований эффективности информационных материалов, используемых при проведении рекламных и PR мероприятий |

## 4 Трудоемкость и содержание практики

### 4.1 Трудоемкость практики

Общая трудоемкость практики составляет 12 зачетных единиц (432 академических часа).
Практика проводится в 8 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**

| |
|---|
| разработка и совершенствование системы клиентских отношений с учетом требований потребителя |
| осуществление деятельности по управлению проектами в сфере сервиса |
| проектирование процессов предоставления услуг |
| проведение экспертизы и диагностики объектов сервиса |
| участие в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности |
| организация контактной зоны предприятия сервиса |
| планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от |

| |
|---|
| изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей |
| участие в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных проектов в сфере сервиса |
| организация процесса обслуживания потребителей с учетом специфики деятельности предприятий сервиса |
| продвижение сервисных продуктов с использованием современных технологий |

**Этапы прохождения практики**

Содержание преддипломной практики определяется требованиями ФГОС ВО с учетом интересов и возможностей подразделений, в которых она проводится. Преддипломная 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 преддипломной 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;<br>- постановка задач руководителем практики;<br>- выдача индивидуального задания и рабочего графика практики обучающемуся. | -собеседование;<br>-наличие подписанных и зарегистрированных договоров о базах практики и договора на проведение практики обучающихся |
| **2.** | **Основной** | - работа на предприятии социально – культурного сервиса | - формирование отчета;<br>- ведение дневника практиканта в соответствии с рабочим графиком практики |
| **3.** | **Подготовка и защита отчета по практике** | - оформление необходимой документации по месту прохождения практики;<br>- подготовка необходимой документации по результатам практики. | - заполненный дневник практиканта;<br>- отчет по результатам практики;<br>- публичная защита. |

Первый этап преддипломной практики носит установочный характер. На данном этапе важным является подписание договоров и получение задания на практику. На основании «Положения о практической подготовке обучающихся» индивидуальное задание на весь период преддипломной 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 преддипломной 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

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

1. индивидуальное задание на практику;
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.

## 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. Полякова, И. Л. Общие требования и правила прохождения преддипломной 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; 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. - 2018. 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.