

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

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

Вид производственная практика
учебная, производственная

Тип организационно-управленческая практика

Форма дискретная по видам практик
непрерывная, дискретная

Уровень высшего образования

МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки

43.04.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки)

Экономика и менеджмент сервиса

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Магистр

Форма обучения

Заочная

Год набора 2023

Рабочая программа практики «Б2.П.Б.П.1 Организационно-управленческая 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

наименование кафедры

подпись

Е.В. Шестакова

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент

должность

подпись

Н.А. Четверикова

расшифровка подписи

Доцент

должность

подпись

О.В. Бурдюгова

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.04.01 Сервис

тип: наименование

личная подпись

Е.В. Шестакова

расшифровка подписи

Научный руководитель магистерской программы

личная подпись

Е.В. Шестакова

расшифровка подписи

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Бигалиева

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _____

© Четверикова Н.А.,
Бурдюгова О.В., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения практики

Цель (цели) практики: обеспечить полноту формирования общекультурных и профессиональных компетенций обучающегося в новых условиях, отличных от академической среды, направленных на получение комплексного представления о работе предприятия сферы сервиса как о целостной системе, изучение углубленных практических навыков работы в одном из выбранных студентом подразделений, сбор и анализ практического материала для написания выпускной квалификационной работы.

Задачи:

- овладение новейшими технологиями, навыками работы на одном из рабочих мест предприятия сферы сервиса;
- получение навыков самостоятельного решения задач, стоящих перед штатными работниками предприятия, деятельность которых изучалась;
- получение практических навыков управления структурными подразделениями предприятия на уровне среднего звена;
- закрепление и углубление теоретических знаний, полученных студентом в университете, а также во время прохождения учебной практики;
- подготовка практического и нормативно-справочного материала для выполнения выпускной квалификационной работы

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.5 Организация образовательной деятельности и методика преподавания профессиональных дисциплин, Б1.Д.В.2 Инновационные технологии в сервисе, Б1.Д.В.3 Экономика и менеджмент гостиничного хозяйства, 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
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1-В-1 Применяет основы познания и логического мышления, методы научного познания, в том числе методы решения проблемных ситуаций на основе системного подхода для выработки стратегии действий УК-1-В-2 Осуществляет критический анализ и синтез информации, анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, полученной из разных источников для выработки стратегии действий	Знать: методологию системного подхода Уметь: решать задачи, требующие навыков абстрактного мышления Владеть: методами анализа и синтеза □

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
	УК-1-В-3 Формулирует и аргументирует выводы и суждения на основе системного подхода для выработки стратегии действий	
ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса	ОПК-1-В-1 Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса ОПК-1-В-2 Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ОПК-1-В-3 Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере	<u>Знать:</u> методологию технологической концепции сервисных организаций <u>Уметь:</u> сформировать концепцию организации с учетом технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса <u>Владеть:</u> методами внедрения технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса
ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса	ОПК-2-В-1 Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса ОПК-2-В-2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций ОПК-2-В-3 Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций ОПК-2-В-4 Осуществляет стратегический контроль деятельности организаций в сфере сервиса	<u>Знать:</u> методологию стратегического управления <u>Уметь:</u> принимать управленческие решения <u>Владеть:</u> навыками стратегического управления
ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК-5-В-1 Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса ОПК-5-В-2 Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций ОПК-5-В-3 Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса	<u>Знать:</u> методологию формирования экономической стратегии и методологические подходы к оценке эффективности управленческих решений <u>Уметь:</u> обосновывать и разрабатывать экономическую стратегию предприятия, приоритетные направления его деятельности и оценивать эффективность управленческих решений <u>Владеть:</u> методиками разработки

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
		экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности

4 Трудоемкость и содержание практики

4.1 Трудоемкость практики

Общая трудоемкость практики составляет 12 зачетных единиц (432 академических часа).

Практика проводится в 3, 4 семестрах.

Виды итогового контроля:

- 3 семестр: дифференцированный зачет;
- 4 семестр: дифференцированный зачет.

4.2 Содержание практики

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

- осуществление критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработка стратегии действий;
- формирование технологической концепции сервисных организаций;
- организация внедрения технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса;
- осуществление стратегического управления организациями в сфере сервиса;
- обеспечение обоснования, разработки и внедрения экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности;
- проведение оценки эффективности управленческих решений.

Этапы прохождения практики

№ 1 Подготовительный этап. Ознакомление с нормативными правовыми актами компании, регламентирующими деятельность организации на рынке предоставления услуг. Ознакомление с нормативными документами, структурой, организацией работы подразделений. Ознакомление с должностными обязанностями сотрудников компании, правилами внутреннего распорядка. Составление индивидуального плана прохождения производственной практики (ПП).

№ 2 Информационный этап. Изучение технологий основных видов деятельности предприятия сервиса. Изучение работы специалистов по основным направлениям деятельности предприятия. Практическое участие и выполнение функций дублера специалиста по основному направлению деятельности предприятия. Практическое участие и выполнение функций дублера специалиста в отделах и службах. Практическое участие и выполнение функций дублера специалиста-управленца предприятия. Изучение ассортимента услуг компании.

№ 3 Аналитический этап. Сбор и обработка необходимой информации, характеризующей результаты работы предприятия сферы сервиса.

№ 4 Творческий этап. Исследование по разработке новой методики оценки полученной информации или проверки эффективности уже существующей в новых условиях применения, в

которых она ранее не использовалась, ее адаптация (и) или апробация. Работа может включать: рестандартизацию известной диагностической методики с проверкой ее надежности и валидности; разработку новой методики анализа данных с доказательством ее целесообразности и эффективности; создание новой методики мониторинга социально-экономических процессов и ее эффективности; оценку результативности какой-либо авторской методики анализа социально-экономической информации и доказательство степени ее целесообразности и эффективности; разработку нового метода оценки и (или) регулирования социально-экономических явлений.

№ 5 Исследовательский этап. Проведение маркетингового исследования сегмента рынка, на котором функционирует компания. Проведения исследований запросов потребителей. Сравнительная оценка полученных результатов. Моделирование: построение и обязательная проверка модели рассматриваемого объекта, явления или процесса. (Под моделями понимают специальные искусственно созданные (идеальные) схемы, по своим определенным характеристикам, сходные с реальными объектами, которые позволяют: приблизиться к пониманию рассматриваемого явления или процесса и изменить параметры реального объекта (оптимизировать) на основе этой модели). Прикладное специализированное исследование: предполагает комплексное исследование отдельных социально-экономических процессов и явлений по заявкам предприятий, организаций.

№ 6 Рекомендательный этап. Разработка новой услуги с обоснованием (запросы потребителя, потребность рынка и т.д.). Подготовка к выводу на рынок новой услуги. Анализ спроса на новую услугу.

№ 7 Завершающий этап. Подготовка и защита отчета по производственной практике.

5 Формы отчетной документации по итогам практики

Структура отчета по производственной практике должна соответствовать общим требованиям и правилам прохождения производственной практики по направлению подготовки 43.04.01 Сервис.

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;
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

Баринов, В. А. Организационное проектирование: учебное пособие для слушателей образовательных учреждений, обучающихся по программе МВА и другим программам подготовки управляющих кадров / В. А. Баринов; Ин-т экономики и финансов "Синергия". - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 384 с.

Веснин, В. Р. Управление человеческими ресурсами. Теория и практика: учебник / В. Р. Веснин. - Москва : Проспект, 2015. - 688 с.

Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. - 446 с. 141-1.

Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2012. - 160 с.

Гукова, О. Н. Предпринимательство в сфере сервиса: учебное пособие / О. Н. Гукова, А. М. Петрова. - Москва : Форум, 2013. - 176 с.

Добренчиков, В. И. Методы социологического исследования : учебник / В. И. Добренчиков, А. И. Кравченко. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 768 с.

Загидуллин, Р. Р. Оптимальное управление качеством / Р. Р. Загидуллин. - Старый оскол : ТНТ, 2015. - 124 с.

Кибанов, А. Я. Управление персоналом организации: актуальные технологии найма, адаптации и аттестации : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям "Менеджмент организации" и "Управление персоналом" / А. Я. Кибанов, И. Б. Дуракова; Гос. ун-т упр.- 2-е изд., стер. - Москва : КноРус, 2012. - 368 с

Никифорова, Т. А. Проектирование предприятий общественного питания: учеб. пособие / Т. А. Никифорова, Д. А. Куликов, В. Г. Коротков; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Оренбург : Университет, 2012. - 163 с.

Организация предпринимательской деятельности: учебник / под ред. В. Я. Горфинкеля. - Москва : Проспект, 2014. - 544 с.

Основы научных исследований : учебное пособие / Б. И. Герасимов [и др.]. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2013. - 270 с.

Разумов, В. А. Управление качеством : учебное пособие / В. А. Разумов. - Москва : ИНФРА-М, 2013. - 208 с.

Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. - Санкт-Петербург : Питер, 2012. - 432 с.

Савицкая, Г. В. Экономический анализ: учебник для вузов / Г. В. Савицкая. - 11-е изд., испр. и доп. - М.: Новое знание, 2005. - 651 с.

Савкина, Р. В. Планирование на предприятии : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению «Экономика» / Р. В. Савкина. - Москва : Дашков и К, 2013. - 322 с.

Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - Москва : Альфа-М : ИНФРА-М, 2012. - 208 с.

Шкляр, М. Ф. Основы научных исследований : учебное пособие / М. Ф. Шкляр. - 5-е изд. - Москва : Дашков и К, 2014. - 244 с

<http://bukvy.net/> Электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии.

<http://elibrary.ru/> eLIBRARY.RU – крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций, обладающая богатыми возможностями поиска и получения информации. Библиотека интегрирована с Российским индексом научного цитирования (РИНЦ), созданным по заказу Минобрнауки РФ бесплатным общедоступным инструментом измерения и анализа публикационной активности ученых и организаций. eLIBRARY.RU и РИНЦ разработаны и поддерживаются компанией "Научная электронная библиотека".

<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.

<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.

<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).

<http://www.dis.ru/manag/index.html> - Журнал «Менеджмент в России и за рубежом» представляет собой периодическое издание, полностью посвященное проблемам современного менеджмента

<http://www.gks.ru/> Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, на котором представлена объективная и полная информация по основным статистическим показателям Российской Федерации.

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.

<http://www.panor.ru/journals/uprkach/> - Журнал «Управление качеством».

<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.

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

<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.

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

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](http://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.);
- услуги автосервиса, ремонта и технического обслуживания оборудования, техники, машин,
- услуги по ремонту и возведению жилых построек;
- услуги по ремонту и изготовлению изделий;
- услуги химической чистки, стирки белья;
- жилищно-коммунальные услуги;
- транспортные услуги;
- услуги средств размещения;
- услуги индустрии питания 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.