

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 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

Очная

Год набора 2024

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 «12» февраля 2024 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

 Е. В. Шестакова

расшифровка подписи

Исполнители:

доцент

должность



подпись

О. В. Бурдюгова

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.04.01 Сервис

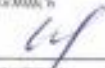
код наименование

подпись

 Е. В. Шестакова

расшифровка подписи

Научный руководитель магистерской программы

 Е. В. Шестакова

расшифровка подписи

/ Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов

 личная подпись

Н. Н. Бигалиева

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

 личная подпись

Ю. В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _____

© Бурдюгова О.В., 2024

© ОГУ, 2024

1 Цели и задачи освоения практики

Цель (цели) практики: выработка первичных профессиональных умений и навыков, приобретенных обучающимися в процессе усвоения теоретических знаний; формирование навыков творческого профессионального мышления путем овладения научными методами познания.

Задачи:

- закрепление полученных теоретических знаний в области научных исследований в сфере сервиса;
- поиск, анализ, систематизации научного и фактического материала по исследовательской проблематики;
- ознакомление с основными документами, регламентирующими деятельность сервисных организаций и их персонала.

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.1 Методология научных исследований, Б1.Д.Б.2 Теория и практика управления проектами, Б1.Д.Б.6 Прикладной менеджмент в сфере обслуживания*

Постреквизиты практики: *Б2.П.Б.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 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 УК-1-В-3 Формулирует и аргументирует выводы и суждения на основе системного подхода для выработки стратегии действий	<u>Знать:</u> основы познания и логического мышления, методы научного познания, в том числе методы решения проблемных ситуаций на основе системного подхода для выработки стратегии действий <u>Уметь:</u> - осуществлять критический анализ и синтез информации, анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, полученной из разных источников для выработки стратегии действий <u>Владеть:</u> - навыками формулирования и аргументирования выводов и суждений на основе системного подхода для

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
		выработки стратегии действий
УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	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 Осуществляет реализацию приоритетов собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	<u>Знать:</u> - основы планирования целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда <u>Уметь:</u> - реализовать намеченные цели с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда <u>Владеть:</u> - навыками определения приоритетов собственной деятельности и способов ее совершенствования на основе самооценки
ОПК-6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-6-В-1 Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ОПК-6-В-2 Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ОПК-6-В-3 Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях	<u>Знать:</u> - методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности <u>Уметь:</u> - применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности; - представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях <u>Владеть:</u> - навыками планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности

4 Трудоемкость и содержание практики

4.1 Трудоемкость практики

Общая трудоемкость практики составляет 3 зачетные единицы (108 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 «Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)» (выбор обусловлен проблематикой исследования); описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (на основе функциональной карты вида профессиональной деятельности);

- ознакомление с нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность организаций сферы услуг (выбор обусловлен проблематикой исследования) на федеральном и региональном уровнях, составление их перечня;

- обзор отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (в соответствии с проблематикой выпускной квалификационной работы обучающегося).

Этапы прохождения практики

№ 1 Проведение установочной конференции

В ходе проведения установочной конференции:

- осуществляется знакомство обучающихся с рабочей программой «Ознакомительная практика», методическими рекомендациями по ее прохождению;
- ставятся цели и задачи практики;
- излагаются основные направления деятельности обучающихся;
- выдается система заданий, подлежащих обязательному выполнению в ходе практики;
- вручается пакет документации по практике и объясняется порядок ее ведения, оформления и представления руководителям практики;
- доводятся до сведения права и обязанности обучающегося-практиканта;
- проводится общий инструктаж, инструктаж по использованию форм рабочих и отчетных документов, инструктаж по технике безопасности.

На установочной конференции каждому обучающемуся выдается:

- индивидуальное задание на практику;
- рабочий график (план) проведения практики.

№ 2 Выполнение индивидуальных заданий

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

2. Ознакомление с нормативно-правовыми документами, регламентирующими деятельность организаций сферы услуг (выбор обусловлен проблематикой исследования) на федеральном и региональном уровнях, составление их перечня.

3. Обзор отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (в соответствии с проблематикой выпускной квалификационной работы обучающегося).

Примерная тематика индивидуальных заданий

1. Управление инновациями в сервисной деятельности.
2. Совершенствование процессов проектирования и организации работы контактной зоны предприятий сервиса.
3. Особенности управления качеством в сфере услуг.
4. Разработка бренда сервисного предприятия: отечественный и зарубежный опыт.
5. Лояльность персонала сервисной организации: подходы к формированию.
6. Конкурентоспособность предприятия сферы услуг.
7. Конкурентоспособность услуги сервисной организации.
8. Маркетинг предприятий сервиса: международная практика и тенденции развития.
9. Конкурентоспособность услуг на международных рынках: факторы и тенденции.
10. Методы управления персоналом в сервисных компаниях: российский и зарубежный опыт.
11. Методы продвижения сервисных услуг в России и за рубежом.
12. Критерии подбора персонала в сфере сервиса: систематизация подходов.
13. Корпоративная идентификация и ее влияние на эффективность сервисных предприятий.
14. Международный опыт повышения качества услуг сервисных предприятий.
15. Экологическая безопасность в сервисной деятельности: мировые тенденции.
16. Направления диверсификации деятельности сервисных предприятий.
17. Современные тенденции развития сферы общественного питания: российский и зарубежный опыт.

Выполнение обучающимся работ и заданий в соответствии с рабочим планом регулярно контролируются руководителем практики, о чем он делает соответствующие пометки в рабочем плане.

Руководитель проводит с обучающимися консультации, контролирует соблюдение ими установленного порядка прохождения практики, оказывает помощь в выполнении индивидуальных заданий. Контроль над выполнением программы практики обеспечивается проверкой содержания собранных обучающимся материалов.

При прохождении практики обучающийся обязан:

- выполнять график прохождения практики и все задания, предусмотренные программой;
- строго соблюдать действующие в вузе правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать правила охраны труда и техники безопасности;
- проводить подбор методов исследования для выполнения индивидуального задания по практике;
- изучать и анализировать локальные нормативные акты, подбирать научные источники для написания отчета.

№ 3 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.

№ 4 Подготовка и защита отчета по практике

Самостоятельный анализ итогов работы в ходе практики, подготовка и оформление отчетных материалов.

Защита итоговых результатов по практике руководителю практики от университета.

Практика начинается с проведения установочной конференции и заканчивается итоговой конференцией.

По окончании практики, при обсуждении ее результатов в группе обучающийся представляет:

- отчет о практике, содержащий анализ выполненных работ;
- все виды материалов, подготовленные и заверенные руководителем практики.

Подготовка к дифференцированному зачету. К дифференцированному зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически, с первых дней прохождения практики.

Отчет по практике включает в себя следующие структурные элементы:

- титульный лист отчета;
- содержание;

- введение: цель, место, продолжительность практики;
- описание выполненного индивидуального задания по практике и полученные результаты;
- заключение: характеристика навыков и умений, приобретенных на практике, выводы обучающегося о практической значимости практики;
- список использованных источников;
- приложения (индивидуально задание на практику, рабочий график (план) проведения практики и др.).

5 Формы отчетной документации по итогам практики

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

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. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальности "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина.- 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2013. - 446 с. - Глоссарий: с. 428-438. - Библиогр.: с. 439-441. - ISBN 978-5-394-02141-1.
5. Мокий, М.С. Методология научных исследований [Текст] : учебник для магистров / М. С. Мокий, А. Л. Никифоров, В. С. Мокий; Гос. ун-т упр. - Москва : Юрайт, 2016. - 255 с. : ил. - (Магистр). - На обл. и тит. л.: Книга доступна в электронной библиотечной системе biblio-online.ru. - Библиогр.: с. 250-254. - Прил.: с. 255. - ISBN 978-5-9916-7525-3.
6. <http://www.consultant.ru/> Консультант Плюс – законодательство РФ: кодексы, законы, указы, постановления
7. <http://www.gks.ru/> Федеральная служба государственной статистики Основные социально-экономические показатели России. Российская государственная статистика. Электронные версии официальных публикаций.
8. <http://statistika.ru/> Данные Росстат, Госкомстат, государственная статистика России, Госкомстат, Росстат и государственные службы статистики РФ.
9. <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.
10. <http://www.mavriz.ru/> - Маркетинг в России и за рубежом: журнал, в котором публикуются последние маркетинговые исследования в различных отраслях и сферах экономики, научно-исследовательские разработки отечественных и зарубежных маркетингов.
11. <http://www.marketing.spb.ru/> - сайт «Энциклопедия маркетинга», на котором представлен широкий перечень научной, справочной литературы по маркетингу, примеры маркетинговых исследований.

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, [1990–2024]. – Режим доступа в сети ОГУ <http://garant.net.osu.ru>

2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2024].

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

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.