

## **Б2.О.02.02(П) ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА**

**Объем трудоемкости:** 9 зачетных единиц.

**Целью** организационно-управленческой практики является получение управленческих умений и навыков, достижение следующих результатов образования: сбор и обработка информации для выполнения отчета по практике, закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение им практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности.

**Задачи организационно-управленческой практики:**

- ознакомление с типом, организационно-управленческой структурой и хозяйственно-правовыми формами предприятий, осуществляющих туристскую и экскурсионную деятельность;

- ознакомление с основными принципами и видами деятельности по предоставлению туристского продукта и обслуживанию клиентов;

- приобретение навыков разработки и предоставления туристского продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

**Место организационно-управленческой практики в структуре образовательной программы**

Организационно-управленческая практика относится к обязательной части Блока 2 «Практика».

Практика базируется на освоении следующих дисциплин из учебного плана: «Управление качеством в туризме», «Инновации в туризме», «Финансово-экономическая деятельность туристского предприятия», «Язык делового общения», «Управление персоналом в туризме», «Технология и организация экскурсионного обслуживания», «Страхование в туризме», «Организация услуг питания в туристско-экскурсионной деятельности».

Сбор информации для написания отчета осуществляется в соответствии со структурой отчета, и индивидуальным заданием научного руководителя. Обработка информации осуществляется на основе ранее полученных знаний, умений и навыков в рамках учебных дисциплин. В ходе организационно-управленческой практики анализ полученной информации позволяет сформулировать выводы для написания отчета по практике.

Студент на основе опыта обучения должен определять актуальность темы исследования, объект и предмет исследования, ставить цели и задачи, выделять этапы, определять научную и практическую значимость исследования, уметь пользоваться методами исследования, привлекать опыт ранее проведенных исследований по теме, обосновывая свой вклад. В соответствии с учебным планом проектно-технологическая практика проводится на 4 курсе очной формы обучения и 5 курсе заочной формы обучения.

**Требования к результатам освоения содержания дисциплины**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
<b>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</b>	
ИУК-1.1 Осуществляет поиск необходимой информации, опираясь на результаты анализа поставленной задачи	Знает: - источники и варианты поиска информации по поставленным целям и задачам
	Умеет: - вести поиск необходимой информации в соответствии с поставленными задачами
	Владеет:

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	- инструментами поиска информации по теме исследования
ИУК-1.2 Выбирает оптимальный вариант решения задачи, аргументируя свой выбор	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы решения поставленных задач</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбрать оптимальный вариант решения задач,</li> <li>- аргументировать выбор варианта решения задач</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками выбора оптимального решения поставленных задач</li> </ul>
<b>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</b>	
ИУК-2.1 Понимает сущность правовых норм, цели и задачи нормативных правовых актов	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- сущность, виды правовых норм</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определить необходимость применения правовых норм соответственно их цели и задачи</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- системным подходом в номенклатуре правовых норм</li> </ul>
ИУК-2.2 Осуществляет поиск необходимой правовой информации для решения профессиональных задач	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- источники и варианты поиска правовой информации по поставленным профессиональным целям и задачам</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вести поиск необходимой информации в соответствии с поставленными профессиональными задачами</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- системными подходами выбора необходимой правовой информации для решения профессиональных задач</li> </ul>
ИУК-2.3 Использует принципы проектной методологии для решения профессиональных задач	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принципы проектной методологии</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применить принципы проектирования в формировании нового продукта на рынке, решения других профессиональных задач</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками проектирования в решении профессиональных задач</li> </ul>
ИУК-2.4 Выбирает оптимальный способ решения задач, имеющихся ресурсов и ограничений, оценки рисков на основе проектного инструментария	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы решения задач под воздействием ограничивающих факторов</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- решать поставленные задачи при ограниченных ресурсах и времени;</li> <li>- оценить риски при проектировании</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами адаптации проектных решений при условиях соблюдения правовых норм, ограниченных материальных, временных ресурсов</li> </ul>
<b>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>	
ИУК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций; соблюдает нормы и установленные правила поведения в организации	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормы межличностной и групповой коммуникации</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- соблюдать правила поведения в организации;</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками коммуникаций с соблюдением правил поведения в организации</li> </ul>
ИУК-3.2 Применяет методы командного взаимодействия; планирует и организует командную работу	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы командного взаимодействия</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- планировать и организовывать командную работу</li> </ul>

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	Реализовать свою роль в команде Владеет: - навыками командного взаимодействия
<b>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</b>	
ИУК-6.1 Понимает необходимость осознанного управления своим временем и другими личностными ресурсами для выстраивания и реализации траектории саморазвития, личностных достижений, постоянного самообразования	Знает: - принципы тайм-менеджмента; - направления саморазвития и личностного роста Умеет: - управлять временем; - выстраивать траекторию саморазвития Владеет: - навыками совершенствования личностных достижений
ИУК-6.2 Планирует траекторию саморазвития, определяет ресурсы, ограничения и приоритеты собственной деятельности, эффективно использует личностные ресурсы	Знает: - подходы к планированию деятельности соответственно принципам ресурсообеспеченности, приоритетности и эффективности Умеет: - выделять ресурсы деятельности; - формировать приоритеты; - эффективно использовать личные ресурсы Владеет: - техниками планирования саморазвития
<b>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</b>	
ИОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий туристской сферы	Знает: - систему управления в структуре организации Умеет: - определить цель и задачи управления структурными подразделениями Владеет: - навыками определения целей и задач в управлении структурными подразделениями
ИОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы туризма	Знает: - методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы туризма Умеет: - применять методы для планирования, координации, мотивации на предприятии Владеет: - навыками применения методов планирования в деятельности предприятия
ИОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы туризма	Знает: - методы контроля деятельности предприятия Умеет: - применять методы контроля деятельности предприятия Владеет: - навыками контроля деятельности на предприятии туризма
<b>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>	
ИОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знает: - систему показателей качества услуг; - подходы к оценке качества услуг Умеет: - организовать оценку качества услуг с учетом мнения

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	<p>потребителей и заинтересованных сторон</p> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации оценки качества оказания услуг на основе мнения потребителей и заинтересованных сторон</li> </ul>
ИОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- положение системы менеджмента качества;</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- применять положения системы менеджмента качества, в том числе всеобщей системы качества</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг</li> </ul>
ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- систему оказания услуг в соответствии с принципами качества</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками обеспечения качества оказываемых услуг</li> </ul>
<b>ОПК-4 Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта</b>	
ИОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методику проведения маркетинговых исследований рынка, субъектов рынка</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить маркетинговое исследование туристского рынка</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками проведения маркетинговых исследований туристского рынка, потребителей</li> </ul>
ИОПК-4.2 Знает и умеет использовать основные методы продаж туристских услуг, в том числе онлайн	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы продаж услуг</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать методы продаж туристских услуг, в том числе онлайн</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения продаж туристских услуг, в том числе онлайн</li> </ul>
ИОПК-4.3 Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знает каналы продвижения услуг</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками продвижения услуг по основным каналам</li> </ul>
<b>ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</b>	
ИОПК-5.1 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели туристской деятельности	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- номенклатуру производственно-экономических показателей туристской деятельности;</li> <li>- методику оценки состояния предприятия</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- провести расчеты, анализ, оценку производственно-экономических показателей</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками анализа экономической эффективности деятельности предприятия</li> </ul>

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ИОПК-5.2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности в туристской сфере	Знает: - систему показателей, определяющих принятие управленческого решения
	Умеет: - экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности в туристской сфере
	Владеет: - методикой и навыками оценки экономического положения предприятия
<b>ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности</b>	
ИПК-1.1 Осуществляет координацию работы подразделений по реализации заказов в сфере туризма	Знает: - алгоритм действий по реализации заказа
	Умеет: - координировать работу подразделений по реализации заказов в сфере туризма
	Владеет: - навыками координации работы подразделений при реализации заказа
ИПК-1.2 Осуществляет общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью предприятия сферы туризма	Знает: - систему общего руководства предприятия
	Умеет: - умеет осуществлять общее руководство предприятием
	Владеет: - навыками основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельности предприятия
ИПК-1.3 Анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, организует изучение потребностей туристов	Знает: - методику изучения потребностей туристов
	Умеет: - анализировать мотивацию спроса
	Владеет: - навыками анализа мотивации спроса
ИПК-1.4 Осуществляет организацию разработки программ и технологических документов туристских и экскурсионных маршрутов	Знает: - систему организации разработки программ и технологических документов
	Умеет: - организовать разработку программ, технологических документов маршрутов
	Владеет: - навыками разработки программ, технологических документов
<b>ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</b>	
ИПК-2.1 Определяет потребности в туристских и экскурсионных услугах	Знает: - потребительские предпочтения на туристские и экскурсионные услуги
	Умеет: - определять потребности с учетом запроса потенциального туриста
	Владеет: - навыками оказания услуг подбора продукта соответственно запроса
ИПК-2.2 Составляет технологическую карту тура и/или экскурсии	Знает: - правила составления технологической карты, тура, экскурсии
	Умеет: - составлять технологическую карту тура и/или экскурсии

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	Владеет: - навыками составления технологической карты маршрута тура, экскурсии
ИПК-2.3 Определяет методические приемы для организации процесса туристского обслуживания потребителей	Знает: - принципы организации процесса туристского обслуживания
	Умеет: - применить методические приемы для организации процесса туристского обслуживания потребителей
	Владеет: - навыками применения методических приемов для организации процесса туристского обслуживания
ИПК-2.4 Способен дать рекомендации по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания и проводит инструктаж туристов	Знает: - правила безопасности в месте пребывания туриста, - правила проведения инструктажа туристов
	Умеет: - дать сопроводительную информацию по безопасности туриста в месте пребывания
	Владеет: - навыками проведения инструктажа по технике безопасности
ИПК-2.5 Принимает заказы отдельных туристов или лиц, уполномоченных представлять группу туристов, на формирование туристских продуктов и оформляет их в установленном порядке	Знает: - порядок формирования туристского продукта и оформления его во установленном правилам
	Умеет: - принять заказ, индивидуальный или групповой на формирование турпродукта
	Владеет: - навыками приема заказов на формирование турпродукта; - навыками оформления заказа для формирования коммерческого предложения

### Структура и содержание организационно-управленческой практики

Объем организационно-управленческой практики составляет 9 зачетных единиц, 324 часа, выделенных на контактную работу - 72 часа обучающихся с преподавателем, и 252 часа самостоятельной работы обучающихся. Продолжительность организационно-управленческой практики 6 недель.

#### Содержание организационно-управленческой практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики по видам организационно-управленческой деятельности, включая самостоятельную работу	Содержание раздела	Бюджет времени, (недели, дни)
<b>Подготовительный этап</b>			
1	Ознакомительная (установочная) лекция, включая инструктаж по технике безопасности	Ознакомление с целями, задачами, содержанием и организационными формами организационно-управленческой практики; изучение правил внутреннего распорядка; прохождение инструктажа по технике безопасности	1 день
2	Теоретическая и методологическая подготовка к проведению исследования во время практики	Изучение специальной литературы о достижениях отечественной и зарубежной науки в области знаний по теме исследования, определение методов проведения исследования, подготовка инструментария исследования	2 день

3	Составление плана исследования и сбора информации	Непосредственное составление плана исследования и сбора необходимой информации	3 день
<b>Учебный (ознакомительный) этап</b>			
4	Работа на рабочем месте, сбор материалов	Ознакомление с предприятием, его производственной, организационно- функциональной структурой. Прохождение следующих инструктажей: - требования охраны труда; - техника безопасности; - техника по пожарной безопасности; - правила внутреннего трудового распорядка. Работа с источниками правовой, статистической, аналитической информации	1-ая неделя практики
5	Ознакомление с нормативно-правовой документацией	Изучение технологии сбора, регистрации и обработки информации на данном предприятии Изучение и систематизация информации. Самостоятельная работа со служебными документами, регламентирующими деятельность туристского предприятия	2-ая неделя практики
6	Обработка и анализ полученной информации	Сбор, обработка и систематизация	3-я нед. практики
7	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала	Работа с аналитическими, статистическими данными о деятельности организации (по заданию руководителя практики)	3-5-я недели практики
8	Проведение сбора информации для выполнения индивидуального задания по поручению руководителя практики от организации	Выполнение индивидуального задания по поручению руководителя практики от организации	3-5-я недели практики
<b>Подготовка отчета по практике</b>			
9	Обработка и систематизация материала, написание отчета	Формирование пакета документов по организационно-управленческой практике. Самостоятельная работа по составлению и оформлению отчета по результатам прохождения организационно-управленческой практики	6-ая неделя практики
10	Защита отчета по практике	Защита отчета по результатам организационно-управленческой практики	

**Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет.**

Составитель:

Н.А. Комаревцева

канд. геогр. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента