

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования и кадрам
проректор

подпись

«31» мая 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

Направление подготовки	<u>43.03.01 «Сервис»</u>
Направленность (профиль)	Менеджмент бизнеса в сфере сервиса, туризма и гостеприимства
Форма обучения	<u>Очная</u>
Квалификация	<u>Бакалавр</u>

Краснодар 2024

Рабочая программа организационно-управленческой практики составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», утвержденным Приказом Минобрнауки №514 от 08.06.2017 г. (ред. 08.02.2021) (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 г. № 47236).

Программу составил(и):
Ю.И. Карпова, доцент кафедры
международного туризма и менеджмента, канд. геогр. наук



подпись

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 12 от 06.05.2024 г.
Заведующий кафедрой (разработчик) Беликов М.Ю.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № 6 от 15.05.2024 г.
Председатель УМК Филобок А.А.



подпись

Рецензенты:

1. Шарпова М.В. канд. истор. наук, руководитель МБУ МО город Краснодар «Туристско-информационный центр»
2. Никишова М.В. канд. тех. наук, заместитель генерального директора ООО Туристическая компания «Сто-тур», г. Краснодар.

1. Цель производственной (организационно-управленческой) практики

Целью прохождения производственной (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 сервиса, туризма и гостеприимства.

2. Задачи производственной (организационно-управленческой) практики:

- ознакомление с типом, организационно-управленческой структурой и хозяйственно-правовыми формами предприятий, осуществляющих сервисную деятельность;
- ознакомление с основными принципами и видами деятельности по предоставлению продукта сервисной деятельности и обслуживанию клиентов;
- приобретение навыков разработки и предоставления продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий в сервисной деятельности.

3. Место производственной (организационно-управленческой) практики в структуре учебного плана

Производственная (организационно-управленческая) практика относится к обязательной части Блока 2 «Практика».

Практика базируется на освоении дисциплин ОПОП: Качество в сфере сервиса, туризма и гостеприимства, Бизнес-планирование в сфере сервиса, туризма и гостеприимства, Инновационный менеджмент, Менеджмент туристских дестинаций, Дизайн-мышление в сфере сервиса, туризма и гостеприимства, Риск-менеджмент, Логистический сервис.

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.

4. Тип (форма) и способ проведения производственной (организационно-управленческой) практики

Тип производственной (организационно-управленческой) практики: организационно-управленческая

Способ проведения производственной (организационно-управленческой) практики: стационарная, выездная.

Форма проведения о производственной (организационно-управленческой) практики: дискретная.

5. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении

производственной (организационно-управленческой) практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате прохождения производственной (организационно-управленческой) практики студент должен приобрести следующие универсальные и профессиональные компетенции в соответствии с ФГОС ВО.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты прохождения практики
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ИОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	знать цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; уметь определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; владеть навыками определения цели и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
ИОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	знать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; уметь использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; владеть навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
ИОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	знать способы осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; уметь осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; владеть навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ИОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	знать способы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; уметь оценить качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и

	заинтересованных сторон; владеть навыками оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
ИОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества	знать основные положения системы менеджмента качества; уметь внедрять основные положения системы менеджмента качества; владеть навыками внедрения основных положений системы менеджмента качества
ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	знать технологию исследования рынка услуг; методы продажи и продвижения сервисного продукта уметь обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами; владеть навыками оказания и оценки качественных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	
ИОПК-5.1 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	знать производственно-экономические показатели сервисной деятельности; уметь рассчитать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности; владеть навыками расчета основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности
ИОПК-5.2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	знать основные методы производственно-экономические показатели сервисной деятельности; уметь принимать экономически обоснованные управленческие решения; владеть обеспечивать экономическую эффективность предприятия навыками определения, анализа и оценки производственно-экономических показателей предприятий сферы сервиса
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	
ИОПК-6.1 Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	знать способы осуществления поиска необходимой нормативно-правовой документации для написания отчета по практике; уметь осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для написания отчета по практике; владеть навыками осуществления поиска необходимой нормативно-правовой

	документации для написания отчета по практике
ИОПК-6.2 Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	знать необходимую нормативно-правовую документацию для написания отчета по практике; уметь обоснованно применяет нормативно-правовую документацию для написания отчета по практике; владеть навыками применения нормативно-правовой документации для написания отчета по практике
ИОПК-6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	знать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг; уметь соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг; владеть навыками использования законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
ИОПК-6.4 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	знать принципы организации документооборота в соответствии с нормативными требованиями; уметь обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями; владеть навыками организации документооборота в соответствии с нормативными требованиями
ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников и департаментов сервисного предприятия	
ИПК-1.1 Способно осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия	знать принципы управления, контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия; уметь управлять, контролировать и оценивать эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия; владеть навыками управления, контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия
ИПК-1.2 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия	знать принципы организации управления текущей деятельностью сотрудников департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия; уметь обеспечивать управление текущей деятельностью сотрудников департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия; владеть навыками организации управления текущей деятельностью сотрудников департаментов (служб, отделов) сервисного

	предприятия
ИПК-1.3 Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития сервисного предприятия	знать принципы разработки и реализации стратегии развития сервисного предприятия; уметь разработать и реализовать стратегии развития сервисного предприятия; владеть навыками разработки и реализации стратегии развития сервисного предприятия

6. Структура и содержание производственной (организационно-управленческой) практики

Объем производственной (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 производственной (организационно-управленческой) практики 6 недель. Практика проводится в 8 семестре. Содержание разделов программы практики, распределение бюджета времени практики на их выполнение представлено в таблице.

№ п/п	Разделы (этапы) практики по видам организационно-управленческой деятельности, включая самостоятельную работу	Содержание раздела	Бюджет времени, (недели, дни)
Подготовительный этап			
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
Экспериментальный (производственный) этап			
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.	2-ая неделя практики

		Самостоятельная работа со служебными документами, регламентирующими деятельность сервисного предприятия	
6	Обработка и анализ полученной информации	Сбор, обработка и систематизация	3-я неделя практики
7	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала	Работа с аналитическими, статистическими данными о деятельности организации (по заданию руководителя практики)	4-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	5-я недели практики
Подготовка отчета по практике			
9	Обработка и систематизация материала, написание отчета	Проведение опроса студентов о степени удовлетворенности работой практиканта, анализ результатов опроса. 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	Публичное выступление с отчетом по результатам организационно-управленческой практики	

Продолжительность каждого вида работ, предусмотренного планом, уточняется студентом совместно с руководителем практики.

7. Формы образовательной деятельности в ходе прохождения обучающимися практики

Практика проводится:

в форме контактной работы обучающихся с руководителем практики от университета включает в себя проведение установочной и заключительной конференций, составление рабочего графика (плана) проведения практики, разработке индивидуальных заданий, выполняемых в период практики, оказание методической помощи по вопросам прохождения практики, осуществление текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

в форме практической подготовки путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью;

в форме самостоятельной работы обучающихся;

в иных формах, к которым относится проведение руководителем практики от профильной организации инструктажа обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также с правилами внутреннего трудового распорядка, согласование индивидуальных заданий, содержания и планируемых результатов практики, осуществление координационной работы и консультирования обучающихся в период прохождения практики, оценка результатов прохождения практики.

8. Формы отчетности практики.

В качестве основной формы отчетности по практике устанавливается письменный отчет. Макет отчета по практике приведен в приложении.

9. Образовательные технологии, используемые на практике.

При проведении практики используются образовательные технологии в форме консультаций руководителей практики от университета и руководителей практики от профильной организации, а также в виде самостоятельной работы студентов.

Кроме традиционных образовательных, научно-исследовательских технологий, используемых в процессе практической деятельности, используются и интерактивные технологии (анализ и разбор конкретных ситуаций, подготовка на их основе рекомендаций) с включением практикантов в активное взаимодействие всех участвующих в процессе делового общения.

10. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на производственной (организационно-управленческой) практике

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы студентов при прохождении организационно-управленческой практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности являются:

1. учебная литература;
2. нормативные документы, регламентирующие прохождение практики студентом;
3. методические разработки для студентов, определяющие порядок прохождения и содержание практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студентов во время прохождения практики включает:

- ведение дневника практики;
- оформление итогового отчета по практике.
- анализ нормативно-методической базы организации;
- анализ научных публикаций по заранее определённой руководителем практики теме;
- анализ и обработку информации, полученной ими при прохождении практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в организации.
- работу с научной, организационно-управленческой и методической литературой, и т.д.

11. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Разделы (этапы) практики по видам учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся	Код компетенции	Формы текущего контроля	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования
Подготовительный этап				
1	Ознакомительная (установочная) лекция, включая инструктаж по технике безопасности	ОПК-2; ОПК-3; ОПК-5; ОПК-6; ПК-1; ПК-2	Записи в журнале инструктажа. Записи в дневнике	Прохождение инструктажа по технике безопасности. Изучение правил внутреннего распорядка
2	Изучение специальной литературы и	ОПК-2;	Собеседование	Проведение обзора

	другой научно-технической информации о достижениях отечественной и зарубежной науки и техники в соответствующей области знаний	ОПК-3; ОПК-5; ОПК-6; ПК-1; ПК-2		публикаций, оформление дневника
Экспериментальный (производственный) этап				
3	Работа на рабочем месте, сбор материалов	ОПК-2; ОПК-3; ОПК-5; ОПК-6;	Индивидуальный опрос	Ознакомление с целями, задачами, содержанием и организационными формами (вид) практики
4	Ознакомление с нормативно-правовой документацией	ОПК-2; ОПК-3; ОПК-5; ОПК-6;	Устный опрос	Раздел отчета по практике
5	Разработка программы исследования для сбора данных по теме дипломного исследования	ОПК-2; ОПК-3; ОПК-5; ОПК-6; ПК-1;	Собеседование, проверка выполнения работы	Раздел отчета по практике
6	Проведение исследования	ОПК-2; ОПК-3; ОПК-5; ОПК-6; ПК-1;	Проверка выполнения индивидуальных заданий	Дневник практики Раздел отчета по практике
7	Обработка и анализ полученной информации	ОПК-2; ОПК-3; ОПК-5; ОПК-6; ПК-1;	Собеседование	Сбор, обработка и систематизация полученной информации
8	Наблюдения, измерения, диагностика производственных процессов на предприятии	ОПК-2; ОПК-3; ОПК-5; ОПК-6; ПК-1;	Проверка соответствующих записей в дневнике	Составление описательных таблиц
9	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала	ОПК-2; ОПК-3; ОПК-5; ОПК-6; ПК-1;	Проверка индивидуального задания и промежуточных этапов его выполнения	Дневник практики Сбор материала для курсовой работы.
Подготовка отчета по практике				
10	Обработка и систематизация материала, написание отчета	ОПК-2; ОПК-3; ОПК-5; ОПК-6; ПК-1;	Проверка оформления отчета	Отчет
11	Подготовка презентации и защита	ОПК-2; ОПК-3; ОПК-5; ОПК-6; ПК-1	Практическая проверка	Защита отчета

Текущий контроль предполагает контроль ежедневной посещаемости студентами рабочих мест в организации и контроль правильности формирования компетенций.

Промежуточный контроль предполагает проведение по окончании практики проверки отчета. Отчет обязательно должен быть заверен подписью руководителя практики от университета и от профильной организации (в случае прохождения практики в профильной организации).

Критерии оценивания результатов обучения

Шкала оценивания	Критерии оценивания по зачету
«зачтено»	Содержание и оформление отчета по практике и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям. Запланированные мероприятия индивидуального плана выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает всестороннее и глубокое знание учебного материала, выражающееся в полных ответах, точном раскрытии поставленных вопросов
	Основные требования к прохождению практики выполнены, однако имеются незначительные замечания по содержанию и оформлению отчета по практике и дневника прохождения практики. Запланированные мероприятия индивидуального плана выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает знание учебного материала, однако ответы неполные, но есть дополнения, большая часть материала освоена
	Основные требования к прохождению практики выполнены, однако имеются существенные замечания по содержанию и оформлению отчета по практике и дневника прохождения практики. Запланированные мероприятия индивидуального плана выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает отдельные пробелы в знаниях учебного материала, неточно раскрывая поставленные вопросы либо ограничиваясь только дополнениями
«не зачтено»	Небрежное оформление отчета по практике и дневника прохождения практики. В отчете по практике освещены не все разделы программы практики. Запланированные мероприятия индивидуального плана не выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает существенные пробелы в знаниях учебного материала, поставленные вопросы не раскрыты либо содержание ответа не соответствует сути вопроса. Отчет по практике не представлен.

12. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

12.1. Учебная литература

1 Афанасьев, В. В. Методология и методы научного исследования: учебное пособие для бакалавриата и магистратуры / В. В. Афанасьев, О. В. Грибкова, Л. И. Уколова. - М.: Юрайт, 2017. - 154 с. – URL: <http://www.biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134540>.

2. Левочкина Н.А. Преддипломная практика: методические указания / Н.А. Левочкина. – М.: Директ-Медиа, 2013. - 31 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134540>

3. Положение подготовке и защите выпускных квалификационных работ КубГУ. URL: www.kubsu.ru.

4. Структура и оформление бакалаврской, дипломной, курсовой работ и магистерской диссертации: учеб.-метод. указания / сост. М.Б. Астапов. О.Л. Бондаренко. Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2019.

12.2. Периодическая литература

1. Деловой мир.

<http://www.d-mir.ru/journal/tio/tiowobook/>

- Навигатор в мире деловых услуг. (Полные тексты статей)
2. Сервис plus <http://elibrary.ru/issues.asp?id=26228>
(Аннотации статей на elibrary.ru)
- Публикует научные и учебно-методические статьи в области сервиса и высшей школы.
3. Современные проблемы конгрессно-выставочной деятельности
- Научно – практическое издание по вопросам стратегического управления в конгрессно-выставочной деятельности, обобщающее передовой опыт и раскрывающее региональные аспекты развития. http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229
(Аннотации статей на elibrary.ru)
4. Сервис в России и за рубежом http://www.mgus.ru/electronic_journal/archives
Электронное периодическое издание. (Полные тексты статей)
1. Базы данных компании «Ист Вью» <http://dlib.eastview.com>
2. Электронная библиотека GREBENNIKON.RU <https://grebennikon.ru/>

12.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

1. Web of Science (WoS) <http://webofscience.com/>
2. Scopus <http://www.scopus.com/>
3. ScienceDirect www.sciencedirect.com
4. Журналы издательства Wiley <https://onlinelibrary.wiley.com/>
5. Научная электронная библиотека (НЭБ) <http://www.elibrary.ru/>
6. Полнотекстовые архивы ведущих западных научных журналов на Российской платформе научных журналов НЭИКОН <http://archive.neicon.ru>
7. Национальная электронная библиотека (доступ к Электронной библиотеке диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ)) <https://rusneb.ru/>
8. Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина <https://www.prilib.ru/>
9. Электронная коллекция Оксфордского Российского Фонда <https://ebookcentral.proquest.com/lib/kubanstate/home.action>
10. Springer Journals <https://link.springer.com/>
11. Nature Journals <https://www.nature.com/siteindex/index.html>
12. Springer Nature Protocols and Methods <https://experiments.springernature.com/sources/springer-protocols>
13. Springer Materials <http://materials.springer.com/>
14. zbMath <https://zbmath.org/>
15. Nano Database <https://nano.nature.com/>
16. Springer eBooks: <https://link.springer.com/>
17. "Лекториум ТВ" <http://www.lektorium.tv/>
18. Университетская информационная система РОССИЯ <http://uisrussia.msu.ru>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс - справочная правовая система (доступ по локальной сети с компьютеров библиотеки)

Ресурсы свободного доступа:

1. Американская патентная база данных <http://www.uspto.gov/patft/>
2. Полные тексты канадских диссертаций <http://www.nlc-bnc.ca/thesescanada/>
3. КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru/>);
4. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации <https://www.minobrnauki.gov.ru/>;
5. Федеральный портал "Российское образование" <http://www.edu.ru/>;
6. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам" <http://window.edu.ru/>;
7. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов <http://school-collection.edu.ru/>
8. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (<http://fcior.edu.ru/>);
9. Проект Государственного института русского языка имени А.С. Пушкина "Образование на русском" <https://pushkininstitute.ru/>;
10. Справочно-информационный портал "Русский язык" <http://gramota.ru/>;
11. Служба тематических толковых словарей <http://www.glossary.ru/>;
12. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;
13. Образовательный портал "Учеба" <http://www.uceba.com/>;
14. Законопроект "Об образовании в Российской Федерации". Вопросы и ответы http://xn--273--84d1f.xn--plai/voprosy_i_otvety

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы

КубГУ:

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>
2. База учебных планов, учебно-методических комплексов, публикаций и конференций <http://mschool.kubsu.ru/>
3. Библиотека информационных ресурсов кафедры информационных образовательных технологий <http://mschool.kubsu.ru/>;
4. Электронный архив документов КубГУ <http://docspace.kubsu.ru/>
5. Электронные образовательные ресурсы кафедры информационных систем и технологий в образовании КубГУ и научно-методического журнала "ШКОЛЬНЫЕ ГОДЫ" <http://icdau.kubsu.ru/>

13. Методические указания для обучающихся по прохождению производственной (организационно-управленческой) практики

Перед началом производственной (организационно-управленческой) практики на предприятии студентам необходимо ознакомиться с правилами безопасной работы и пройти инструктаж по технике безопасности.

В соответствии с заданием на практику совместно с руководителем студент составляет план прохождения практики. Выполнение этих работ проводится студентом при систематических консультациях с руководителем практики от предприятия.

Студенты, направляемые на практику, обязаны:

- явиться на установочное собрание, проводимое руководителем практики;
- детально ознакомиться с программой и рабочим планом практики;
- явиться на место практики в установленные сроки;
- выполнять правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка;
- выполнять указания руководителя практики, нести ответственность за выполняемую работу;

- проявлять инициативу и максимально использовать свои знания, умения и навыки на практике;
- выполнить программу и план практики, решить поставленные задачи и своевременно подготовить отчет о практике.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

14. Материально-техническое обеспечение производственной (организационно-управленческой) практики

Для полноценного прохождения практики, в соответствии с заключенными с предприятиями договорами, в распоряжение студентов предоставляется необходимое для выполнения индивидуальных заданий по практике оборудование, и материалы.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Помещение для самостоятельной работы обучающихся ауд. И205	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса
Кафедра международного туризма и менеджмента

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ОРГАНИЗАЦИОННО-
УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ) ПРАКТИКИ**

период с __.__.202__ г. по __.__.202__ г.

(Ф.И.О. студента)

Студент 4 курса очной формы обучения

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) «Менеджмент бизнеса в сфере сервиса, туризма и гостеприимства»

Руководитель практики от университета _____

Оценка по итогам защиты практики: _____

Подпись руководителя практики от университета _____

« ____ » июля 202__ г.

Краснодар 202__ г.

Структура отчета по производственной (организационно-управленческой) практике для студентов 4 курса ОФО:

В качестве основной формы отчетности по практике устанавливается дневник практики и письменный отчет.

В отчет по практике входят:

1. Дневник по практике

В дневнике на практику руководитель практики от кафедры должен заполнить: тема, задание (перечень работ).

2. Отчет по практике

Отчет о практике содержит сведения о конкретно выполненной работе в период практики, результат выполнения индивидуального задания, а также краткое описание предприятия, учреждения, организации и организации его деятельности, вопросы охраны труда, выводы и предложения.

Отчет должен включать следующие основные части:

Титульный лист

Содержание

Введение: цель, задачи практики, место, дата начала и продолжительность практики, перечень основных работ и заданий, выполняемых в процессе практики.

Основная часть: описание организации работы в процессе практики, практических задач, решаемых студентом за время прохождения практики.

В основной части работы приводят данные, отражающие сущность, методику и основные результаты выполнения работы.

Основная часть делится на 3 главы и должна содержать:

1 Организационно– экономическую характеристику предприятия

1.1 Общая характеристика предприятия

1.2 Организационная структура предприятия

1.3 Ценовая политика предприятия

1.4 Анализ видов деятельности предприятия

1.5 География спроса и предложения предприятия

2 Организационная деятельность предприятия

2.1 Сезонность как фактор функционирования предприятия

2.2 Контрагентские отношения предприятия

2.3 Технология оказания услуг

2.4 Анализ автоматизированной системы управления на предприятии

3 Индивидуальное задание (Тема)

Заключение: необходимо сделать выводы о практической значимости проведенного анализа.

Список использованных источников.

Приложения.

Отчет может быть иллюстрирован таблицами, графиками, схемами, заполненными бланками, рисунками.

Требования к отчету:

- титульный лист должен быть оформлен в соответствии с требованиями;
- текст отчета должен быть структурирован, названия разделов и подразделов должны иметь нумерацию с указанием страниц, с которых они начинаются;
- нумерация страниц, таблиц и приложений должна быть сквозной.
- текст отчета набирается в Microsoft Word и печатается на одной стороне стандартного листа бумаги формата А-4: шрифт TimesNewRoman – обычный, размер 14 пт; межстрочный интервал – полуторный; левое -3 см, верхнее и нижнее – 2,0 см; правое – 1,5 см; абзац – 1,25. Объем отчета должен быть: не менее 20 страниц.

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ, ВЫПОЛНЯЕМОЕ В ПЕРИОД
ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ОРГАНИЗАЦИОННО-
УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ) ПРАКТИКИ и планируемые результаты**

Студент _____
(фамилия, имя, отчество полностью)

Направление подготовки (специальности) _____

Место прохождения практики _____

Срок прохождения практики с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Целью прохождения производственной (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 сервисной деятельности. формирование следующих компетенций, регламентируемых ФГОС ВО и учебным планом:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты прохождения практики
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ИОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	знать цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; уметь определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; владеть навыками определения цели и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса
ИОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	знать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; уметь использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; владеть навыками использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса
ИОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы	знать способы осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса;

сервиса.	<p>уметь осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса;</p> <p>владеть навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.</p>
<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	
ИОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<p>знать способы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</p> <p>уметь оценить качество оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</p> <p>владеть навыками оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>
ИОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества	<p>знать основные положения системы менеджмента качества;</p> <p>уметь внедрять основные положения системы менеджмента качества;</p> <p>владеть навыками внедрения основных положений системы менеджмента качества</p>
ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	<p>знать технологию исследования рынка услуг; методы продажи и продвижения сервисного продукта</p> <p>уметь обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами;</p> <p>владеть навыками оказания и оценки качественных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>
<p>ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	
ИОПК-5.1 Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	<p>знать производственно-экономические показатели сервисной деятельности;</p> <p>уметь рассчитать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности;</p> <p>владеть навыками расчета основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности</p>
ИОПК-5.2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	<p>знать основные методы производственно-экономические показатели сервисной деятельности;</p> <p>уметь принимать экономически обоснованные управленческие решения;</p> <p>владеть обеспечивать экономическую эффективность предприятия навыками</p>

	определения, анализа и оценки производственно-экономических показателей предприятий сферы сервиса
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	
ИОПК-6.1 Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	знать способы осуществления поиска необходимой нормативно-правовой документации для написания отчета по практике; уметь осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для написания отчета по практике; владеть навыками осуществления поиска необходимой нормативно-правовой документации для написания отчета по практике
ИОПК-6.2 Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	знать необходимую нормативно-правовую документацию для написания отчета по практике; уметь обоснованно применяет нормативно-правовую документацию для написания отчета по практике; владеть навыками применения нормативно-правовой документации для написания отчета по практике
ИОПК-6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	знать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг; уметь соблюдать законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг; владеть навыками использования законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
ИОПК-6.4 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	знать принципы организации документооборота в соответствии с нормативными требованиями; уметь обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями; владеть навыками организации документооборота в соответствии с нормативными требованиями
ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников и департаментов сервисного предприятия	
ИПК-1.1 Способно осуществлять управление, контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия	знать принципы управления, контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия; уметь управлять, контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия;

	владеть навыками управления, контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия
ИПК-1.2 Способен управлять текущей деятельностью сотрудников департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия	<p>знать принципы организации управления текущей деятельностью сотрудников департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия;</p> <p>уметь обеспечивать управление текущей деятельностью сотрудников департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия;</p> <p>владеть навыками организации управления текущей деятельностью сотрудников департаментов (служб, отделов) сервисного предприятия</p>
ИПК-1.3 Способен разрабатывать и реализовывать стратегии развития сервисного предприятия	<p>знать принципы разработки и реализации стратегии развития сервисного предприятия;</p> <p>уметь разработать и реализовать стратегии развития сервисного предприятия;</p> <p>владеть навыками разработки и реализации стратегии развития сервисного предприятия</p>

Перечень вопросов (заданий, поручений) для прохождения практики

Ознакомлен (студент) _____

ФИО, подпись

Руководитель практики от университета _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Рабочий график (план) проведения практики:

№	Этапы работы (виды деятельности) при прохождении практики	Сроки
1	Подготовительный этап	
1.1	Ознакомительная (установочная) лекция, включая инструктаж по технике безопасности	
1.2	Изучение специальной литературы о достижениях отечественной и зарубежной науки в области знаний по теме исследования, определение методов проведения исследования, подготовка инструментария исследования	
1.3	Составление плана исследования и сбора информации	
2	Производственный (экспериментальный) этап	
2.1	Работа на рабочем месте, сбор материалов	
2.2	Ознакомление с нормативно-правовой документацией	
2.3	Обработка и анализ полученной информации	
2.4	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала	
2.5	Проведение сбора информации для выполнения индивидуального задания по поручению руководителя практики от организации	
3	Подготовка отчета по практике	
3.1	Обработка и систематизация материала, написание отчета	
3.2	Подготовка и защита отчета	

Ознакомлен _____
подпись студента *расшифровка подписи*
 «___» _____ 20__ г.

Руководитель практики от университета _____
(подпись) (расшифровка подписи)

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ
 результатов прохождения производственной (организационно-управленческой) практики
 по направлению подготовки
 43.03.01 – Сервис

Фамилия И.О студента _____
 Курс _____

	ОБЩАЯ ОЦЕНКА (отмечается руководителем практики от предприятия)	Оценка			
	Уровень подготовленности студента к прохождению практики				
	Умение правильно определять и эффективно решать основные задачи				
	Степень самостоятельности при выполнении задания по практике				
	Оценка трудовой дисциплины				
	Соответствие программе практики работ, выполняемых студентом в ходе прохождения практики				

Руководитель практики от предприятия _____
(подпись) (расшифровка подписи)

СФОРМИРОВАННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ КОМПЕТЕНЦИИ (отмечается руководителем практики от университета)		Оценка			
		5	4	3	2
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью				
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности				
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности				
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса				
ПК-1	Способен управлять текущей деятельностью сотрудников и департаментов сервисного предприятия				

Руководитель практики от университета _____
(подпись) (расшифровка подписи)

Сведения о прохождении инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, технике безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка

(для профильной организации)

Профильная организация _____

Студент _____

(ФИО, возраст)

Дата _____

1. Инструктаж по требованиям охраны труда

Провел _____

(должность, ФИО сотрудника, проводившего инструктаж, подпись)

Прослушал _____

(ФИО, подпись студента)

2. Инструктаж по технике безопасности

Провел _____

(должность, ФИО сотрудника, проводившего инструктаж, подпись)

Прослушал _____

(ФИО, подпись студента)

3. Инструктаж по пожарной безопасности

Провел _____

(должность, ФИО сотрудника, проводившего инструктаж, подпись)

Прослушал _____

(ФИО, подпись студента)

4. Инструктаж по правилам внутреннего трудового распорядка

Провел _____

(должность, ФИО сотрудника, проводившего инструктаж, подпись)

Прослушал _____

(ФИО, подпись студента)