

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Институт креативных индустрий, экономики и предпринимательства
Кафедра управления, сервиса и туризма

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. директора института



Т. М. Кожевникова
«16» сентября 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.О.2 Организационно-управленческая практика

Направление подготовки/специальность: 43.04.01 - Сервис

Профиль/направленность/специализация: Технологии сервиса в ЖКХ

Уровень высшего образования: магистратура

Формы обучения: очная, заочная

год набора: 2024

Тамбов, 2024

Авторы программы:

Кандидат педагогических наук, доцент Морева Светлана Николаевна

Кандидат экономических наук, Мачалкин Сергей Евгеньевич

Доктор экономических наук, профессор Кузнецов Игорь Анатольевич

Кандидат экономических наук, доцент Шевяков Александр Юрьевич

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис (уровень магистратуры) (приказ Министерства образования и науки РФ от «08» июня 2017 г. № 518).
Рабочая программа принята на заседании Кафедры управления, сервиса и туризма «13» сентября 2024 г. Протокол № 2

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика и цель практики.....	4
2. Место практики в структуре образовательной программы и планируемые результаты.....	4
3. Структура и содержание практики.....	5
4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства.....	5
5. Учебно-методические рекомендации по практике.....	9
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики.....	10
7. Материально-техническое, программное обеспечение практики, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы.....	11

1. Общая характеристика и цель практики

Цель практики – приобретение практических навыков и практического опыта, а также формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации

ПК-2 Способен организовывать работы по обеспечению проведения капитального ремонта объектов

Тип практики	Семестр	Способ проведения	Контактная работа	Форма промежуточной аттестация
Организационно-управленческая практика	3 очная форма 4 заочная форма	Стационарная	2	Экзамен

Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в ходе прохождения практики:

- организационно-управленческий

Программа практики ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сфере: 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр. (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания))

Практика проводится в форме практической подготовки обучающихся.

2. Место практики в структуре образовательной программы и планируемые результаты

2.1. Организационно-управленческая практика относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис (магистратура).

Организационно-управленческая практика предусмотрена на 2 курсе, 3 семестр очной формы обучения и на 2 курсе, 4 семестр заочной формы обучения.

Организационно-управленческая практика базируется на знаниях, полученных обучающимися по дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений. Компетенции, сформированные у студентов в процессе прохождения организационно-управленческой практики, будут необходимы при изучении профильных дисциплин, а также при прохождении преддипломной практики.

Организационно-управленческая практика логически связана с такими дисциплинами, как:

ПК-1 - Сервис объектов профессиональной деятельности в сфере ЖКХ, Современные сервисные технологии сферы обслуживания жилищно-коммунального комплекса, Технологии сервиса в эксплуатации зданий, Технологии управления жилищным фондом и коммунальной инфраструктурой, Управление и организация ремонта жилищного фонда, Эксплуатация и обслуживание жилищного фонда

ПК-2 - Анализ поведения потребителей на рынке услуг, Менеджмент и маркетинг в сфере жилищно-коммунального хозяйства, Методы принятия управленческих решений в сфере жилищно-коммунального хозяйства, Стратегия и тактика поведения фирмы на рынке жилищно-коммунального хозяйства

2.2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

Код по ФГОС ВО	Компетенция	Индикаторы (показатели достижения результата)
----------------	-------------	---

ПК-1	Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации	Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере
ПК-2	Способен организовывать работы по обеспечению проведения капитального ремонта объектов	Применяет инструментарий стратегического анализа для разработки конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятия

3. Структура и содержание практики

3.1. Объем практики составляет 15 з.е. (540 часов), (10 недель).

3.2. Содержание практики

очная форма

Этап	Содержание этапа практики	Количество часов	Формы текущего контроля
3 семестр			
1.	Подготовительный этап. Инструктаж по технике безопасности и правилам внутреннего трудового распорядка. Составление рабочего плана (графика)	6	Собеседование
2.	Практический этап, посещения предприятия	104	Отчет
3.	Выполнение заданий руководителей практики, направленных на формирование компетенций	284	Отчет
4.	Научно-практическая конференция по результатам практики	2	Отчет
	Всего	396	

заочная форма

Этап	Содержание этапа практики	Количество часов	Формы текущего контроля
	Всего		

3.3. Индивидуальные задания по практике:

- описательная характеристика организации-базы практики, ее организационная структура, организация труда, опыт работы на предприятии;
- рассмотреть состояние развития рынка услуг на федеральном/региональном/муниципальном уровнях относительно принимающей организации;
- изучение спектра социально-культурных услуг, предоставляемых в организации-базе практики (состав, структура, цены, качество и т.д.)
- изучение и анализ управленческой, учетной и бухгалтерской документации, применяемой в организации-базе практики;

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1 Оценка знаний обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы.

Распределение баллов при прохождении практики:

- Выполнение индивидуального задания по практике – 70 баллов,
- Оформление документации по практике – 10 баллов,
- Защита отчета по практике: 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№	Вид учебной работы	Мак. кол-во баллов	Методика начисления баллов
1.	Выполнение индивидуального задания по практике	70	<p>53 - 70 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено в полном объеме в соответствии с программой практики своевременно и качественно;</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку, ответив на вопросы руководителя практики; - умело применил полученные знания во время прохождения практики и при собеседовании с руководителем; - ответственно и с интересом относился к своей работе. <p>36 - 52 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено в полном объеме в соответствии с программой практики, с незначительными отклонениями от качественных параметров;</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики при собеседовании с руководителем; - проявил себя как ответственный исполнитель, заинтересованный в будущей профессиональной деятельности; - при собеседовании показал достаточный уровень освоения компетенций. <p>0 – 35 баллов - индивидуальное задание по практике выполнено не в полном объеме, часть заданий программы практики вызвала затруднения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - студент не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в планировании и решении задач, на собеседовании с руководителем; - не способен самостоятельно продемонстрировать практические умения, в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности.
2.	Оформление документации по практике: оценивание содержания и оформления отчета по практике	10	<p>8 - 10 баллов - отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями; - результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности; - материал изложен грамотно, доказательно; - свободно используются понятия, термины, формулировки; - выполненные задания соотносятся с формированием компетенций. <p>5 – 7 баллов - отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями, но допущены технические и/или орфографические ошибки; - грамотно используется профессиональная терминология - четко и полно излагается материал, но не всегда последовательно; - описывается анализ выполненных заданий, но не всегда четко соотносится выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции. <p>0 - 4 баллов - отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - низкий уровень владения профессиональным стилем речи в изложении материала; - низкий уровень оформления документации по практике; - низкий уровень владения методической терминологией; - носит описательный характер, без элементов анализа;

			- низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций.
3.	Защита отчета по практике: подготовка и защита презентации	20	<p>16 - 20 баллов - защита и содержание презентации в полной мере соответствуют программе практики, индивидуальному заданию (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания, нормативно-правовой базы, литературы), задачам, наблюдается последовательность и логичность презентуемого материала;</p> <p>- студент на защите демонстрирует ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы практики;</p> <p>- содержание выступления отличает: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач практики, доказательность практических действий, умение аргументировать свои заключения, делать выводы;</p> <p>- на защите показал высокий уровень освоения компетенций.</p> <p>11 -15 баллов - защита и содержание презентации в достаточной степени соответствуют программе практики, индивидуальному заданию, задачам, наблюдается последовательность презентуемого материала;</p> <p>- студент на защите демонстрирует эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, знания по всем разделам программы практики, соблюдение регламента;</p> <p>- содержание выступления отличает: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, доказательность практических действий, умение аргументировать свои заключения, делать выводы;</p> <p>- на защите показал достаточный уровень освоения компетенций.</p> <p>0 – 10 баллов - защита и содержание презентации не в полной мере соответствуют программе практики, индивидуальному заданию, задачам;</p> <p>- студент на защите демонстрирует не полный объем знаний по всем разделам программы практики, соблюдение регламента;</p> <p>- содержание выступления отличает: не полное раскрытие темы, отмечается частичное несоответствие презентации содержанию отчета по практике и индивидуальному заданию;</p> <p>- на защите показал недостаточный уровень освоения компетенций.</p>
	Итого за практику	100	

Студенту выставляется итоговая оценка промежуточной аттестации в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале, характеризующая качество освоения студентом полученных знаний, приобретенных умений и владений по практике. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
85 - 100 баллов	Отлично / зачтено
70 - 84 баллов	Хорошо / зачтено
50 - 69 баллов	Удовлетворительно / зачтено
Менее 50	Неудовлетворительно / не зачтено

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Отчет

включающие в себя сбор и обработку информации:

- изучение сведений об основных направлениях деятельности организации, ее структуре;
- сведений о ситуации на рынке, тенденциях рынка, лидерах рынка, их управленческой политике, информацию о других активных субъектах рынка; информации о управленческих проектах организации, план мероприятий, медиаплан, бюджет.
- результаты выполнения рабочего плана (графика) прохождения практики;
- описание конкретных видов работ (индивидуальных заданий), выполненных практикантом;
- описание задач, которые приходилось решать под руководством руководителя практики от организации;
- описание всех видов методов, использованных в работе;
- выводы, оценка положения процесса обслуживания потребителя в структуре организации, личное отношение и оценка полученных знаний и опыта работы на практике.

Отчет

Отчет (доклад) о практике должен включать в себя:

- краткую характеристику предприятия или учреждения, на котором проходила практика;
- сроки прохождения практики;
- необходимые сведения о базе практики;
- результаты выполнения рабочего плана (графика) прохождения практики;
- описание конкретных видов работ (индивидуальных заданий), выполненных практикантом;
- описание задач, которые приходилось решать под руководством руководителя практики от организации;
- описание видов методов, использованных в работе;
- выводы и оценка полученных знаний и опыта работы на практике.

Отчет по мере надобности иллюстрируется рисунками, картами, схемами, чертежами, фотографиями и другими наглядными материалами.

Собеседование

1. Правила внутреннего трудового распорядка организации / предприятия, ответственность за нарушение правил.
2. Общие правила поведения на территории организации /предприятия в период прохождения практики/
3. Требования охраны труда и техники безопасности во время практики.
4. Требования охраны труда и техники безопасности при возникновении несчастного случая на территории организации /предприятия.
5. Первая помощь пострадавшим при возникновении несчастного случая.

4.3 Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена

По итогам прохождения практики обучающийся должен своевременно представить на кафедру следующую отчетную документацию:

- отчет о прохождении практики и выполнении индивидуальных заданий;
- отзыв-характеристику о своей работе с места прохождения практики.

Наличие правильно оформленных отчетных документов по практике, отражающих освоенные компетенции в ходе выполнения индивидуальных заданий, является основанием для выставления соответствующей оценки.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«отлично» (85 - 100 баллов)	ПК-1	Индивидуальное задание выполнено полностью, оформление соответствует требованиям. Самостоятельно применяет программные продукты для решения профессиональных задач. Создает аналитические отчеты по заданной проблеме. Владеет приемами обеспечения безопасности данных, знает и соблюдает требования законодательства по обеспечению безопасности данных.
	ПК-2	Индивидуальное задание выполнено полностью, оформление соответствует требованиям. Самостоятельно применяет профессиональные знания, способен осуществлять исследование конкурентной среды. Владеет умениями и навыками для оценки факторов конкурентной среды. Осуществляет разработку концепции и стратегии развития сервисного предприятия.
«хорошо» (70 - 84 баллов)	ПК-1	Индивидуальное задание выполнено полностью, но есть недочеты, оформление соответствует требованиям. По предложенному алгоритму применяет программные продукты для решения профессиональных задач. Осуществляет сбор аналитических данных по заданной проблеме. Имеет представление о приемах обеспечения безопасности данных, требования законодательства по обеспечению безопасности данных.
	ПК-2	Индивидуальное задание выполнено полностью, но есть недочеты, оформление соответствует требованиям.
«удовлетворительно» (50 - 69 баллов)	ПК-1	Индивидуальное задание выполнено неполностью, в оформлении есть замечания. Демонстрирует базовые данные знания программных продуктов для решения профессиональных задач. Осуществляет сбор аналитических данных по заданной проблеме. Имеет фрагментальные представления о приемах обеспечения безопасности данных, требования законодательства по обеспечению безопасности данных
	ПК-2	Индивидуальное задание выполнено неполностью, в оформлении есть замечания
«неудовлетворительно» (менее 50 баллов)	ПК-1	Индивидуальное задание не выполнено, в оформлении есть грубые замечания. Допускает ошибки при применении программных продуктов для решения профессиональных задач. Испытывает затруднения в осуществлении сбора аналитических данных по заданной проблеме. Не ориентируется в обеспечении безопасности данных, требованиях законодательства по обеспечению данных.
	ПК-2	Индивидуальное задание не выполнено, в оформлении есть грубые замечания. Допускает ошибки при осуществлении исследования конкурентной среды. Испытывает затруднения в оценки факторов конкурентной среды. Не может разработать концепции и стратегии развития сервисного предприятия.

5. Учебно-методические рекомендации по практике

Обязанности обучающихся во время прохождения практики, требования к оценке выполнения ими рабочего плана (графика) практики и усвоению компетенций, формируемых во время практики закреплены в Положении о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования, реализуемые в ФГБОУ ВО «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина», а также в соответствующих методических материалах (Приложение 8 ОП ВО).

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

6.1 Основная литература:

1. Емельянова И.Н. Основы научной деятельности студента. Магистерская диссертация : учеб. пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2019. - 115 с.
2. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность : учебник. - 6-е изд., перераб. и доп.. - Москва: Дашков и К°, 2018. - 284 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>
3. Чернова, О. А., Ласкова, Т. С. Экономика и управление предприятием : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Экономика и управление предприятием. - Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2019. - 176 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/95832.html>
4. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Сервисная деятельность. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 208 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>

6.2 Дополнительная литература:

1. Верховская, М. В., Меньшикова, Е. В., Древаль, А. Н. Экономика и управление предприятием : учебное пособие. - Весь срок охраны авторского права; Экономика и управление предприятием. - Томск: Томский политехнический университет, 2019. - 117 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/96093.html>
2. Баронов, В. В., Калянов, Г. Н., Попов, Ю. Н., Титовский, И. Н. Информационные технологии и управление предприятием. - 2024-09-24; Информационные технологии и управление предприятием. - Саратов: Профобразование, 2019. - 327 с. - Текст : электронный // IPR BOOKS [сайт]. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/87996.html>
3. Охотина Н. М. Сервисная деятельность : учебное пособие. - Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. - 116 с. - Текст : электронный // ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [сайт]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>
4. Абрамова Л.А., Морева С.Н., Любимова Л.А., Тамб. гос. ун-т им. Г.Р. Державина Развитие индустрии туризма и гостеприимства: опыт, проблемы, инновации : сб. науч. статей IV Международ. науч.-практ. конф. 18 мая 2013 г. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2013. - 103 с.
5. Тарасова О.Ю., Морева С.Н., М-во обр. и науки РФ, Тамб. гос. ун-т им. Г.Р. Державина Развитие индустрии туризма и гостеприимства : опыт, проблемы, инновации : сборник научных статей III Международной научно-практической конференции, 18 мая 2012 г. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2012. - 151 с.

6.3 Иные источники:

1. Архив научных журналов зарубежных издательств - <http://arch.neicon.ru>
2. Библиотека научной и учебной литературы - <http://sbiblio.com>
3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования -
4. ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания -
5. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования -
6. Гуманитарная электронная библиотека - <http://www.lib.ua-ru.net/katalog/41.html>

7. Журнал Современные проблемы сервиса и туризма. Официальный сайт. - <https://www.spst-journal.org>
8. Сервис plus - <http://www.service.plus/jour>
9. Современные проблемы сервиса и туризма - <http://spst-journal.org>

7. Материально-техническое обеспечение практики, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения практики необходимо следующее материально-техническое обеспечение: рабочее место, содержащее: персональный компьютер, принтер; возможность выхода в сеть Интернет для поиска информации по профильным сайтам и порталам; помещения для самостоятельной работы; учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций и промежуточной аттестации.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

Операционная система Microsoft Windows 10

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

7-Zip 9.20

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Российская государственная библиотека: официальный сайт. – URL: <https://www.rsl.ru>
2. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: <https://elibrary.ru>
3. Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С. Пушкина: официальный сайт. – URL: <http://www.tambovlib.ru>
4. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» . – URL: <https://rusneb.ru>
5. ЭБС «Университетская библиотека онлайн» . – URL: <http://www.biblioclub.ru>

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента во время прохождения последним организационно-управленческой практики осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.