

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и
методической работе

/Шубаева В.Г./

20 21 г.

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ОРГАНИЗАЦИОННО-
УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА)**

Программа практики

Направление подготовки	43.04.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Управление сервисной компанией на национальном и международном рынках
Уровень высшего образования	магистратура
Форма обучения	очная

Составители:

_____ / д.э.н., профессор Хорева Л.В.

_____ / к.э.н., доцент Шокола Я.В.

Санкт-Петербург
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ПРАКТИКИ.....	3
2. ВИД (ТИП) ПРАКТИКИ ФОРМА И СПОСОБ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ	3
3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ	3
5. ОБЪЕМ, СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	4
6. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	5
7. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	6
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	7
9. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	8
10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ .	10
11. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ	10

1. ЦЕЛЬ ПРАКТИКИ

Цели практики: организационно-управленческая практика направлена на ознакомление магистрантов с опытом текущего функционирования соответствующей организации сферы услуг и проведения ими научно-исследовательской работы по анализу деятельности предприятия в целом, отделов и/или подразделений; на приобретение магистрантами знаний и умений, необходимых для выполнения организационно-управленческой работы.

2. ВИД (ТИП) ПРАКТИКИ ФОРМА И СПОСОБ ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид (тип) практики: *Производственная практика (организационно-управленческая практика)*

Способы проведения практики: *стационарная, выездная.*

Форма проведения практики: *дискретно по периодам проведения практик – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик.*

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Практика Б2.Ф.П.2 - *Производственная практика (организационно-управленческая практика)*

Пререквизиты практики: методология научных и прикладных исследований в сфере сервиса; экономика сервиса и международных рынков услуг; менеджмент в сфере услуг; технологические процессы и новации в сфере сервиса; стратегии развития сервисных компаний на международных рынках услуг; проектирование услуг, сервисных продуктов и систем сервиса; маркетинговые стратегии и программы предприятий в сфере сервиса; управление бизнес-процессами в сфере сервиса.

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций, представлены в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
---	---	--

1	2	3
УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	<i>УК-1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи, сопоставляет разные источники информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений</i>	<i>Владеет навыками поиска и критического анализа необходимой информации, выбора актуальных и достоверных источников информации</i>
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	<i>УК-2.2. Проектирует решение конкретных задач через определение оптимальных способов решения, определяет ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели</i>	<i>Владеет навыками разработки сервисных процессов, способов решения задач по развитию сервисного предприятия с учётом выявленных проблемных зон; оценки ресурсной составляющей решения задачи</i>
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<i>УК-3.1. Способен занимать активную, ответственную, лидерскую позицию в команде, демонстрирует лидерские качества и умения</i>	<i>Владеет навыками командной работы, навыкам аргументированной защиты своей позиции</i>
	<i>УК-3.2. Понимает специфику организационной культуры и общения с руководством, умеет мотивировать отдельных сотрудников и коллектив в целом</i>	<i>Владеет базовыми приемами мотивации сотрудников, команды в целом</i>
ПК-1. Способен формировать стратегии развития и продвижения сервисной организации, прогнозировать, обосновывать и управлять проектами и программами развития предприятий в сфере сервиса на конкурентных рынках	<i>ПК-1.2 – Прогнозирует и планирует развитие организации, ее продвижения на рынках в меняющихся условиях</i>	<i>Владеет основами прогнозирования развитием организации сервиса, базовыми навыками планирования ее продвижения на трансформирующиеся международные рынки</i>

5. ОБЪЕМ, СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Трудоемкость практики составляет 3 зачетных единиц, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: дифференцированный зачет (зачет с оценкой) - 3 семестр.

Распределение фонда времени по разделам (этапам) практики представлено в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Распределение фонда времени по разделам (этапам) практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание практики	трудоемкость (в часах)
	Подготовительно-ознакомительный этап	Подготовительно-ознакомительный. На этом этапе обучающийся совместно с научным руководителем определяет конкретное задание на практику	6
	Исследовательский (аналитический) этап	Знакомство с предприятием и структурой организационно-управленческой деятельности.	46

		Выявление проблемных зон в системе управления предприятием	
	Проектный этап	Подготовка предложений по улучшению организационно-управленческой деятельности предприятия	28
	Отчетный этап	Разработка структуры и написание отчета, подготовка презентации и защита сформулированных предложений по устранению выявленных проблем в системе управления	28
Итого			108

6. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Перечень заданий для обучающегося, проходящего практику, определяется руководителем практики от кафедры. В случае прохождения практики в профильной организации перечень заданий согласовывается с руководителем практики от профильной организации. Выбор конкретных заданий зависит от специфики деятельности организации – базы практики.

Типовое индивидуальное задание для прохождения практики:

- знакомство с местом прохождения практики с целью изучения системы управления, масштабов и организационно-правовой формы предприятия (организации) сферы сервиса;
- изучение содержания выполняемых функций в рамках прохождения практики;
- сбор и критический анализ необходимой информации о деятельности предприятия, отбор актуальных данных о деятельности предприятия (организации),
- изучение и анализ основных сервисных процессов; технико-экономических показателей работы сервисного предприятия (организации) за последние годы (3-5 лет); составление схем, отражающих производственную, сервисную, организационную, кадровую структуры предприятия;
- анализ кадрового состава предприятия (структурного подразделения); анализ системы мотивации персонала (системы внутреннего маркетинга), разработка предложений по совершенствованию системы мотивации персонала; участие в коллективном решении организационных задач, задач по мотивации персонала предприятия;
- проведение анализа сервисной и организационно-управленческой деятельности предприятия с использованием SWOT-анализа для выявления проблемных зон в бизнес-процессах и в системе управления;
- формирование предложений по совершенствованию деятельности сервисного предприятия (структурного подразделения); разработка способов

решения задач по развитию сервисного предприятия с учётом выявленных проблемных зон; оценка ресурсной составляющей предлагаемых решений;

- изучение, выявление и прогнозирование возможности выхода сервисного предприятия на международные рынки,
- составление отчета о деятельности предприятия (организации) и отчёта о прохождении практики, подготовить презентацию по результатам выполнения индивидуального задания, подготовиться к презентации и аргументированной защите отчета.

Типовое индивидуальное задание для прохождения практики уточняется научным руководителем обучающегося на первом этапе (этап 1) с учётом отраслевой направленности предприятия и особенностей сервисных процессов, применяемых в его деятельности.

7. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики, указан в таблице 7.1.

Таблица 7.1 – Учебно-методическое обеспечение

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библиот. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
1. Головцова, И.Г. Менеджмент конкурентоспособности организаций сферы услуг : учебное пособие / И.Г. Головцова, К.М. Туманов ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. проект. менеджмента и упр. качеством . — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 . — 82 с. : ил. — Сведения доступны также по Интернету: orac.unescop.ru .	Основная	25	ЭБ OPAC.UNESC ON.RU.
2. Грибов В.Д. Экономика предприятия сервиса : учебное пособие / Грибов В.Д., Леонов А.Л. — Москва : КноРус, 2016. — 276 с.	Основная	-	ЭБС BOOK.ru.
3. Данилова-Волковская, Г.М. Менеджмент качества выполнения работ, услуг и сервиса : учебное пособие / Данилова-Волковская Г.М., Молчанов Г.И. — Москва : КноРус, 2017. — 288 с.	Дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru.
4. Сфера услуг: менеджмент : учебное пособие / Бурменко Т.Д., ред. — Москва : КноРус, 2017. — 416 с.	Дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru.
5. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум : учебное пособие / Бурменко Т.Д. под ред. и др. — Москва : КноРус, 2016. — 422 с.	дополнительная	-	ЭБС BOOK.ru.

При проведении практики используются следующие информационные технологии. Перечень представлен в таблицах 7.2. – 7.4.

Таблица 7.2. – Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (ПО)

№	Наименование ПО
1	Microsoft Windows Professional
2	Microsoft Office Professional
3	7-Zip (freeware)
4	FireFox 77.0.1 (freeware)

Таблица 7.3 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 7.4 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПБГЭУ – opac.unecon.ru

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Для реализации данной практики имеются специальные помещения для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

При прохождении практики в профильной организации обучающимся предоставляется возможность пользоваться лабораториями, кабинетами, библиотекой, технической, экономической и другой документацией в подразделениях организации, необходимыми для успешного освоения обучающимися программы практики и выполнения ими индивидуальных заданий.

Таблица 8.1 – Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
<p>Ауд. 317 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации). Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 64 посадочных мест; тумба; доска маркерная – 2 шт.; Компьютер Intel i5 X4 4460 3.2Gh/8Gb/1Tb . -1 шт., Мультимедийный проектор Optoma EX-632 - 1 шт., Экран с электро-приводом Draper Baronet 153x200 см - 1 шт., Акустическая система Hi-Fi PRO MASK6T-W - 2 шт., Микшер усилитель Jedia TA-1120 в комплекте - 1 шт. Перечень лицензионного программного обеспечения: ОС Microsoft Windows 7 Профессиональная (Контракт № 244/20 «26» июня 2020 г), MS Office 2013 (Контракт № 244/20 «26» июня 2020 г), denver (freeware), IBM SPSS (Лицензионный договор № 20140905-1 от 05.09.2014), 7-Zip(freeware), FireFox 77.0.1 (freeware), Google Chrome 83.0.4103.97 (freeware). Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.</p>	<p>196084, г. Санкт-Петербург, Московский пр., д. 103, лит. А, пом. 1Н, 2Н</p>

9. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При организации практики инвалидов и лиц с ОВЗ руководитель должен учитывать особенности восприятия материала и обучения студентов с различными нозологиями.

При организации практики студентов с нарушениями органов зрения обеспечивается:

- предоставление возможности выполнения заданий практики при минимальном зрительном контроле или без него;
- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскостную информацию в аудиальную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей, и состояния здоровья студента;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта, и графических объектов в предоставляемых материалах;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе практики;
- наличие подписей и описания у рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный;
- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной обстановки в аудитории;

- возможность вести запись информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);

- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата обеспечивается:

- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной практики за счёт размещения информации в СДО Moodle;

- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания них;

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;

- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;

- использование дистанционных форм ведения практики;

- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;

- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;

- предоставление возможности пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей.

Студенты с нарушениями слуха (слабослышащие, позднооглохшие) нуждаются в следующих условиях:

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскостную информацию;

- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации;

- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;

- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);
- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);
- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
- минимизация внешних шумов;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по практике оформляется отдельным документом и является приложением к программе практики.

11. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ

Формы и бланки отчетности устанавливаются ЛНА СПбГЭУ.