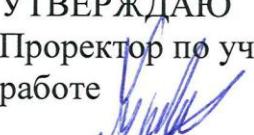


Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет
имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления
Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической
работе

С.Н. Титов
«25» июня 2021 г.

ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА

Программа производственной практики
Организационно-управленческого модуля
основной профессиональной образовательной программы высшего
образования – программы бакалавриата по направлению подготовки
43.03.01 Сервис,
направленность (профиль) образовательной программы
Сервис
(очная форма обучения)

Составитель: Суркова М.А., к.э.н.,
доцент кафедры теоретических основ
экономики и правоведения

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета права,
экономики и управления, протокол от «21» июня 2021 г. №11

Ульяновск, 2021

1. Вид и тип практики

Организационно-управленческая практика включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 2 Практика основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы «Сервис», очной формы обучения.

Вид практики: производственная.

Тип практики: организационно-управленческая.

1. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики

Цель практики – формирование и развитие профессиональных знаний и навыков на основе приобретения компетенций в области организационно-управленческой деятельности в сфере сервиса.

В результате прохождения практики обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения:

Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине	Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины)		
	знает	умеет	владеет
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач.	- особенности системного и критического мышления и демонстрировать готовность к нему; - логические формы и процедуры, - демонстрировать способность к рефлексии по поводу собственной чужой мыслительной деятельности;	- анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения; - анализировать ранее сложившиеся в науке способы оценки информации; - аргументировано формулировать собственное суждение и оценку информации;	- навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений; - навыками определения практических последствий предложенного решения задачи;
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	- основы целеполагания, определения взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, - основные ресурсы для достижения поставленной цели - основные риски действующих правовых норм;	- определять ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели, - оценивать вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач, - определять ожидаемые результаты решения поставленных задач;	- постановки цели, определения задач, определения способов их решения, исходя из действующих правовых норм - оценки вероятных рисков и ограничений в решении поставленных задач, - прогнозирования результатов;
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.	- способы осуществления социального взаимодействия;	- реализовывать свою роль в команде, проявлять лидерские качества и умения;	- навыками работы с институтами и организациями, а также способами эффективного речевого и социального взаимодействия;
УК-4. Способен осуществлять деловую	- основные нормы русского языка	- реализовывать различные виды речевой деятельности	- различными видами и приемами слушания,

<p>коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).</p>	<p>иностранный(ых) языков в области устной и письменной речи;</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные различия лингвистических систем русского и иностранного(ых) языков; - основные особенности слушания, чтения, говорения и письма как видов речевой деятельности; основные модели речевого поведения; - основы речевых жанров, актуальных для учебно-научного общения; - сущность речевого воздействия, его виды, формы и средства; - основные средства создания верbalных и невербальных текстов <p>в различных ситуациях личного и профессионально значимого общения;</p>	<p>в учебно-научном общении на русском и иностранном(ых) языках;</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести диалог на русском и иностранном(ых) языках; - осуществлять эффективную межличностную коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках; - создавать и редактировать тексты основных жанров деловой речи; 	<p>чтения, говорения и письма;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками коммуникации в иноязычной среде; - приемами создания устных и письменных текстов различных жанров в процессе учебно-научного общения; - мастерством публичных выступлений в учебно-научных ситуациях общения; - способами решения коммуникативных и речевых задач в конкретной ситуации общения; - техниками и приемами коммуникации в условиях межкультурного разнообразия; - языковыми средствами для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языках.
<p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>– специфику философии как rationalьной рефлексивной духовной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные философские идеи и категории в их историческом развитии и социально-культурном контексте; – проблематику основных разделов философского знания: онтологии, теории познания, социальной философии, философской антропологии, этики; – основные закономерности взаимодействия 	<p>– анализировать социокультурные различия в современном мире, опираясь на знание мировой и отечественной истории, основных философских и этических учений;</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять философский понятийный аппарат и методы в профессиональной деятельности; – аргументировано обсуждать и решать проблемы мировоззренческого, нравственного, общественного и личностного характера; – конструктивно взаимодействовать с окружающими с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и 	<p>– методами критики исторических источников и систематизации историко-культурной информации;</p> <ul style="list-style-type: none"> – приемами критической оценки научной литературы; – навыками осуществления сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции.

	<p>человека и общества;</p> <ul style="list-style-type: none"> – движущие силы и основные закономерности историко-культурного развития человека и общества; – место человека в историческом процессе, политической организации общества; – основные методы исторического познания и теории, объясняющие исторический процесс; – основные этапы и ключевые события истории России и всеобщей истории; – важнейшие достижения материальной и духовной культуры и системы ценностей, сформировавшиеся в ходе исторического развития; 	<p>социальной интеграции;</p> <ul style="list-style-type: none"> – получать, обрабатывать и анализировать информацию, полученную из различных источников – преобразовывать историческую информацию в историческое знание, осмысливать процессы, события и явления в России и мировом сообществе в их динамике и взаимосвязи, руководствуясь принципами научной объективности и историзма; – выявлять существенные черты исторических процессов, явлений и событий; – соотносить общие исторические процессы и отдельные факты; – формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным проблемам истории; 	
УК-6 Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение) Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.	<ul style="list-style-type: none"> - принципы и способы самоорганизации как основы саморазвития; 	<ul style="list-style-type: none"> - критично оценивать личностные ресурсы (включая временные) при проектировании и реализации траектории своего развития; 	<ul style="list-style-type: none"> - приемами и техниками психической саморегуляции;
УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.	<ul style="list-style-type: none"> - правила техники безопасности; - теоретические основы жизнедеятельности в системе «человек – среда обитания»; - правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности; - основы физиологии человека, анатомо-физиологические последствия воздействия на 	<ul style="list-style-type: none"> - создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; - эффективно применять средства защиты от негативных воздействий; - планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ; 	<ul style="list-style-type: none"> - навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим, навыками создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

	человека травмирующих, вредных и поражающих факторов; - современный комплекс проблем безопасности человека; средства и методы повышения безопасности; - концепцию и стратегию национальной безопасности;		
УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.	сущность экономических процессов и явлений в различных областях жизнедеятельности, финансово-экономические показатели, этапы и методы принятия управленческого решения, основы финансовой грамотности	анализировать и содержательно интерпретировать экономические процессы и явления, финансовую, бухгалтерскую и иную экономическую информацию;	навыками использования полученной финансовой, бухгалтерской и иной информации для принятия обоснованных экономических решений и рационального финансового поведения;
ПК-5 Способен организовать работу исполнителей	- основы взаимодействия с персоналом, управления персоналом;	- проводить анализ и оценку организации труда персонала;	- навыками разработки мероприятий, направленных на повышение эффективности организации труда;
ПК-6 Способен организовать деятельность предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства	- основы функционирования предприятия сервиса, организации деятельности предприятия сервиса; - методы организации деятельности предприятия сервиса; - основы социальной политики государства;	- планировать, анализировать деятельность предприятия сервиса, сравнивать полученный результат с планируемым, выявлять причины расхождения планируемого и реального результатов; - анализировать конъюнктуру рынка, спрос потребителей; - применять методы организации деятельности предприятия сервиса с учетом социальной политики государства;	- навыками применения методов организации деятельности предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства;
ПК-7 Способен к продвижению услуг предприятия сервиса	- основы продвижения услуг, инструменты продвижения услуг, специфику продвижения услуг в интернете;	- анализировать показатели деятельности предприятия сферы сервиса, конъюнктуру рынка, спрос потребителей, выбирать каналы продвижения в соответствии с общей маркетинговой стратегией предприятия сферы сервиса и законодательством РФ;	- навыками анализа показателей деятельности фирмы, конъюнктуры рынка, спроса потребителей, выбора каналов продвижения в соответствии с общей маркетинговой стратегией организации сферы сервиса и законодательством РФ
ПК-8 Способен к организации взаимодействия	- основы ведения деловых переговоров,	- вести переговоры, осуществлять коммуникации с	- навыками ведения деловых переговоров; - навыками работы с

предприятия сервиса с контактными аудиториями	осуществления коммуникаций с контактными аудиториями; - основы разработки необходимой документации;	контактными аудиториями; - работать с необходимой документацией;	необходимой документацией.
---	--	---	----------------------------

3. Место практики в структуре образовательной программы

Организационно-управленческая практика включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 2 Практика основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы «Сервис», очной формы обучения.

Практика опирается на результаты обучения, сформированные в рамках дисциплин учебного плана, изученных обучающимися ранее: «Технологии делового общения», «Корпоративная социальная ответственность» и др.

Результаты практики являются подготовкой бакалавров к профессиональной деятельности и основой для изучения последующих дисциплин, прохождения практик.

4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность:

Номер семестра	Трудоемкость		Кол-во учебных недель	Форма промежуточной аттестации
	Зач. ед.	Количество часов (практическая подготовка)		
6	4	144	2 2/3	Зачет с оценкой

5. Содержание практики, формы отчетности по практике

№ п/п и название этапа	Сроки этапа	Содержание этапа	Текущая и промежуточная аттестация
1. Подготовительный этап: проведение установочной конференции	До выхода на практику	Распределение бакалавров по организациям сферы сервиса; знакомство с программой практики, с задачами и содержанием практики, проведение инструктажа по технике безопасности (ТБ)	Собеседование по итогам инструктажа по ТБ
2. Основной этап	1-2 дня практики	<ul style="list-style-type: none"> – выявление общих и специфических характеристик организаций сервиса; – ознакомление в установленном порядке с правилами охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующими в организациях; – ежедневное ведение студентами-практикантами дневника установленного образца по практике, включающего упорядоченные и обработанные данные, собранные во время практики; – знакомство студентов-практикантов с нормативно-правовой базой сферы сервиса, изучение основных нормативных российских законодательных актов, актов РФ, локальных актов; - ознакомление с организационно-управленческими аспектами сервисной деятельности; – выполнение индивидуальных заданий руководителя практики; 	Дневник практики Отчет о результатах прохождения практики
3. Подведение итогов практики: проведение итоговой конференции	В течение месяца по окончании практики	<ul style="list-style-type: none"> - подведение итогов практики; - обсуждение и обмен мнениями. 	Выступление на итоговой конференции Зачет с оценкой

По итогам практики, обучающиеся составляют отчеты, защита отчета по практике проводится на итоговой конференции. Прилагается стандартный бланк отчета по практике. Методистами даются рекомендации по заполнению стандартного бланка и документов, входящих в состав отчета по практике. По окончании практики на основании выполненных заданий, бланка отчета по практике выставляется зачет с оценкой.

6. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся

Организация и проведение аттестации обучающегося

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у обучающегося компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволяют выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки обучающегося необходимо использовать как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

Цель проведения аттестации – проверка освоения образовательной программы при выполнении программы практики через сформированность образовательных результатов.

Промежуточная аттестация завершает прохождение практики; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений и навыков, формирование определенных компетенций.

№ п/п	СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ, используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции	Образовательные результаты практики
1	Оценочные средства для текущей аттестации ОС-1 Дневник практики ОС-2 Отчет о результатах прохождения практики	- особенности системного и критического мышления и демонстрировать готовность к нему; - логические формы и процедуры; - демонстрировать способность к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности; - анализировать источники информации с точки зрения временных и пространственных условий их возникновения; - анализировать ранее сложившиеся в науке способы оценки информации; - аргументировано формулировать собственное суждение и оценку информации; - навыками сопоставления разных источников информации с целью выявления их противоречий и поиска достоверных суждений;
2	Оценочные средства для промежуточной аттестации (дифференцированный зачет) ОС-3 Зачет в форме выступления на итоговой конференции	- навыками определения практических последствий предложенного решения задачи; - основы целеполагания, определения взаимосвязанных задач, обеспечивающих достижение поставленной цели, - основные ресурсы для достижения поставленной цели - основные риски действующих правовых норм; - определять ресурсное обеспечение для достижения поставленной цели, - оценивать вероятные риски и ограничения в решении поставленных задач, - определять ожидаемые результаты решения поставленных задач; - постановки цели, определения задач,

определения способов их решения, исходя из действующих правовых норм

- оценки вероятных риски и ограничений в решении поставленных задач;
- прогнозирования результатов;
- способы осуществления социального взаимодействия;
- реализовывать свою роль в команде, проявлять лидерские качества и умения;
- навыками работы с институтами и организациями, а также способами эффективного речевого и социального взаимодействия;
- основные нормы русского и иностранного(ых) языков в области устной и письменной речи;
- основные различия лингвистических систем русского и иностранного(ых) языков;
- основные особенности слушания, чтения, говорения и письма как видов речевой деятельности;
- основные модели речевого поведения;
- основы речевых жанров, актуальных для учебно-научного общения;
- сущность речевого воздействия, его виды, формы и средства;
- основные средства создания вербальных и невербальных текстов в различных ситуациях личного и профессионально значимого общения;
- реализовывать различные виды речевой деятельности в учебно-научном общении на русском и иностранном(ых) языках;
- вести диалог на русском и иностранном(ых) языках;
- осуществлять эффективную межличностную коммуникацию в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языках;
- создавать и редактировать тексты основных жанров деловой речи;
- различными видами и приемами слушания, чтения, говорения и письма;
- навыками коммуникации в иноязычной среде;
- приемами создания устных и письменных текстов различных жанров в процессе учебно-научного общения;
- мастерством публичных выступлений в учебно-научных ситуациях общения;
- способами решения коммуникативных и речевых задач в конкретной ситуации общения;
- техниками и приемами коммуникации в условиях межкультурного разнообразия;
- языковыми средствами для достижения профессиональных целей на русском и иностранном(ых) языках.

специфику философии как рациональной рефлексивной духовной деятельности;

- основные философские идеи и категории в их историческом развитии и социально-культурном контексте;
- проблематику основных разделов философского знания: онтологии, теории

познания, социальной философии, философской антропологии, этики;

- основные закономерности взаимодействия человека и общества;
- движущие силы и основные закономерности историко-культурного развития человека и общества;
- место человека в историческом процессе, политической организации общества;
- основные методы исторического познания и теории, объясняющие исторический процесс;
- основные этапы и ключевые события истории России и всеобщей истории;
- важнейшие достижения материальной и духовной культуры и системы ценностей, сформировавшиеся в ходе исторического развития;
- анализировать социокультурные различия в современном мире, опираясь на знание мировой и отечественной истории, основных философских и этических учений;
- применять философский понятийный аппарат и методы в профессиональной деятельности;
- аргументировано обсуждать и решать проблемы мировоззренческого, нравственного, общественного и личностного характера;
- конструктивно взаимодействовать с окружающими с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции;
- получать, обрабатывать и анализировать информацию, полученную из различных источников
- преобразовывать историческую информацию в историческое знание, осмысливать процессы, события и явления в России и мировом сообществе в их динамике и взаимосвязи, руководствуясь принципами научной объективности и историзма;
- выявлять существенные черты исторических процессов, явлений и событий;
- соотносить общие исторические процессы и отдельные факты;
- формировать и аргументировано отстаивать собственную позицию по различным проблемам истории;
- методами критики исторических источников и систематизации историко-культурной информации;
- приемами критической оценки научной литературы;
- навыками осуществления сознательного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции.

- принципы и способы самоорганизации как основы саморазвития;
- критично оценивать личностные

ресурсами (включая временные) при проектировании и реализации траектории своего развития;

- приемами и техниками психической саморегуляции;
- правила техники безопасности;
- теоретические основы жизнедеятельности в системе «человек – среда обитания»;
- правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности;
- основы физиологии человека, анатомо-физиологические последствия воздействия на человека травмирующих, вредных и поражающих факторов;
- современный комплекс проблем безопасности человека; средства и методы повышения безопасности;
- концепцию и стратегию национальной безопасности;
- создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- эффективно применять средства защиты от негативных воздействий;
- планировать мероприятия по защите персонала и населения в чрезвычайных ситуациях и при необходимости принимать участие в проведении спасательных и других неотложных работ;
- навыками оказания первой доврачебной помощи пострадавшим, навыками создания и поддержки безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций.

сущность экономических процессов и явлений в различных областях жизнедеятельности, финансово-экономические показатели, этапы и методы принятия управленческого решения, основы финансовой грамотности;

анализировать и содержательно интерпретировать экономические процессы и явления, финансовую, бухгалтерскую и иную экономическую информацию;

навыками использования полученной финансовой, бухгалтерской и иной экономической информации для принятия обоснованных экономических решений и рационального финансового поведения;

- основы взаимодействия с персоналом, управления персоналом;
- проводить анализ и оценку организации труда персонала;
- навыками разработки мероприятий, направленных на повышение эффективности организации труда;
- основы функционирования предприятия сервиса, организации деятельности предприятия сервиса;
- методы организации деятельности предприятия сервиса;
- основы социальной политики

	<p>государства;</p> <ul style="list-style-type: none"> - планировать, анализировать деятельность предприятия сервиса, сравнивать полученный результат с планируемым, выявлять причины расхождения планируемого и реального результатов; - анализировать конъюнктуру рынка, спрос потребителей; - применять методы организации деятельности предприятия сервиса с учетом социальной политики государства; - навыками применения методов организации деятельности предприятия сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, а также социальной политики государства; - основы продвижения услуг, инструменты продвижения услуг, специфику продвижения услуг в интернете; - анализировать показатели деятельности предприятия сферы сервиса, конъюнктуру рынка, спрос потребителей, выбирать каналы продвижения в соответствии с общей маркетинговой стратегией предприятия сферы сервиса и законодательством РФ; - навыками анализа показателей деятельности фирмы, конъюнктуры рынка, спроса потребителей, выбора каналов продвижения в соответствии с общей маркетинговой стратегией организации сферы сервиса и законодательством РФ; - основы ведения деловых переговоров, осуществления коммуникаций с контактными аудиториями; - основы разработки необходимой документации; - вести переговоры, осуществлять коммуникации с контактными аудиториями; - работать с необходимой документацией; - навыками ведения деловых переговоров; - навыками работы с необходимой документацией.
--	---

Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по практике

Оценочными средствами текущего оценивания являются: дневник практики, включающий отчет о выполнении индивидуального задания, отчет о результатах прохождения практики. Контроль ведется регулярно в течение всей практики.

ОС-1 Дневник практики (Приложение 1)

В ходе практики каждый студент ведет дневник, в котором обязательно отражает проделанную работу в строгом соответствии с индивидуальным заданием прохождения

практики, полученным от руководителя практики. По окончании практики дневник подписывается руководителем от принимающей организации.

ОС-2 Отчет о результатах прохождения практики (Приложение 2)

Требования к структуре и содержанию отчета

По итогам практики оформляется письменный отчет, который составляется индивидуально на основе фактических данных, полученных студентом в ходе практики. К отчету прилагаются графики, таблицы, схемы, заполненные формы (бланки) документов. Объем отчета должен составлять не менее 15 машинописных страниц формата А4 без оборота с полями. Сокращение слов, кроме общепринятых, не допускается.

Отчет о прохождении практики выполняется в печатном варианте и подшивается в папку типа «скоросшиватель». Текст должен быть отпечатан через 1,5 интервала шрифтом Times New Roman и размером 14 п. Текст на странице должен быть ограничен полями: левое - 30 мм, правое - 10 мм, верхнее и нижнее - 20 мм.

Рекомендуется следующий порядок размещения материала в отчете: титульный лист; данные о месте прохождения практики; краткий анализ результатов с учетом индивидуального задания; выводы, замечания и предложения.

Оформленный отчет представляется научному руководителю практики от университета для рецензирования.

Схемы, графики, рисунки формулы, исправление опечаток выполняются черными чернилами, тушью или пастой. Объем приложений не ограничен. Приложения к отчету нумеруются арабскими цифрами, каждое из них необходимо начинать с новой страницы словом «Приложение» с порядковым номером (без знака №) в правом верхнем углу. Приложение должно иметь тематический заголовок, отражающий его содержание.

Отчет составляется на протяжении всего периода практики. Количество документов не ограничивается, но должно по возможности полно отражать деятельность места практики.

Руководитель практики от кафедры назначает дату и время защиты отчетов о прохождении практики.

Тематика индивидуальных заданий:

Тематика индивидуальных заданий на практику Тематика заданий формулируется в соответствии со спецификой базы практики и рабочего места студента, а также интересов практиканта и его степени подготовленности по тем или иным направлениям. За время практики студенту необходимо выполнить индивидуальное задание по более углубленному изучению отдельных направлений работы или видов деятельности организации (предприятия), объекта и предмета выпускной квалификационной работы (ВКР), решению конкретных управленческих задач в интересах базы практики и университета, по сбору материала для выполнения ВКР.

ЗАДАНИЕ № 1

Анализ организационной культуры предприятия Определить структуру коммуникационного процесса в организации (передача информации сверху вниз и обратная связь); определить тип организационной культуры, ее слабые и сильные стороны, пути ее формирования (долговременной практической деятельностью, руководителем или собственником, с помощью специалистов и консультантов, естественным отбором руководителя и коллектива); определить форму власти и стиль руководства. Методы исследования: включенное наблюдение, экспертный опрос, интервьюирование, анкетирование, анализ документации, различные психоdiagностические методики.

ЗАДАНИЕ № 2

Анализ корпоративной культуры предприятия Определить неформальные правила и нормы деятельности организации; обычаи и традиции, индивидуальные и групповые интересы, цветовые решения интерьера, наличие специальной формы одежды и другие элементы фирменного стиля. Методы исследования: экспертный опрос, интервьюирование, анкетирование, психоdiagностические методики по анализу типа корпоративной культуры, необходимо составить таблицу наличия или отсутствия тех или

иных элементов корпоративной культуры и уровня их развития (планируются, имеются, отсутствуют).

ЗАДАНИЕ № 3

Анализ психологического климата на предприятии Данное задание выполняется путем тестирования и включеного наблюдения. Набор методик подбирается в каждом конкретном случае индивидуально. В качестве основных рекомендуется: 1. Конструктивный рисунок человека с помощью геометрических фигур (тест А. Либина). Данная методика позволяет при помощи анализа рисунков человека из геометрических фигур (квадратов, треугольников, кругов) отнести испытуемого к одному из восьми типов личностей – руководитель; ответственный исполнитель; ученый; изобретатель, конструктор, художник; тревожно-мнительный; интуитивный; равнодушный; и эмотивный. С этим тестом можно ознакомиться в книге Вечер Л.С. Секреты делового общения. – М., 1996. 2. Методика оценки психологической атмосферы в коллективе (тест А.Ф. Фидпера). Данный тест направлен на составление портрета коллектива путем самооценки персоналом степени выраженности таких характеристик, как дружелюбие, согласие, удовлетворенность, продуктивность, сотрудничество и др. Подробно эта методика описана в книге Практическая психодиагностика / под ред. Д.Я. Райгородского – Самара, 1998. Кроме того, можно использовать интервью, беседы и анкетирование и другие психодиагностические методики.

ЗАДАНИЕ № 4

Анализ тактики работы с потребителем Выполнение данного задания связано с двумя аспектами. Первый из них анализ – стратегии и тактики работы с потребителем сотрудниками самого предприятия. Второй аспект связан с выявлением мнения потребителей о работе предприятия и персонала. Методы исследования: анализ документов, регламентирующих формы работы с потребителем: сегментирование рынка, классификация и типологизация потребителей (по каким категориям), перечень и анализ мероприятий по превращению клиентов в приверженцев; анкетирование и опрос потребителей с целью определения их мнения о характере и уровне обслуживания.

ЗАДАНИЕ № 5

Анализ требований к психологическим качествам и физическим возможностям персонала организации Исходя из содержания деятельности предприятия, определить наиболее важные личностные и профессиональные качества для его персонала. Требования к коммуникативным характеристикам, эмоциональной устойчивости, уравновешенности, быстроте реакций, типу памяти, быстроте формирования и изменения трудовых навыков, к вниманию и точности, к установкам по отношению к данному виду деятельности, физическим возможностям, темпераменту, воображению, способности к обучению, умению управлять собой, интеллектуальному и уровню креативности и т.д. В целом при описании профессиограммы должна быть отмечена вся совокупность требований к работнику: профессиональные общие и специальные требования; индивидуальные психологические и психофизиологические качества, умение взаимодействовать с людьми, умение осуществлять коммуникации, умение разрешать конфликты, умение работать в команде, индивидуальные способности, социальные качества и ценности и др. Методы исследования: анализ должностных инструкций; определение доминирующих видов деятельности; необходимых способностей; личностных качеств, интересов и склонностей обеспечивающих успешность выполнения профессиональной деятельности; выявление качеств препятствующих эффективности профессиональной деятельности. Подобрать тесты в зависимости от содержания деятельности. Можно рекомендовать использовать изученные в рамках дисциплины «Деловая коммуникация» в сервисе методики Т. Лири, Майерс-Бригс, Р. Кеттелла и др.

ЗАДАНИЕ № 6

Анализ имиджевых характеристик организации Имидж организации определяется совокупностью характеристик, дающих представление о ее деятельности, формирующих у представителей целевой аудитории ее определенный символический образ. Содержательные элементы имиджа организации: – внешний имидж (восприятие компании внешней аудиторией); – внутренний имидж (имидж руководителя персонала, товара или

услуг, визуальный имидж); – бизнес-имидж (деловая репутация, конкурентоспособность, стабильность, надежность); Процесс формирования имиджа: – выявление ожиданий целевых групп; – определение реальных характеристик внутреннего и внешнего имиджа организации; – сопоставление ожидаемых характеристик с реальными; – ранжирование требуемых характеристик по степени их важности; – разработка технологий для изменения имиджа организации; – определение каналов доведения новых характеристик до целевой аудитории.

***Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости
обучающихся по практике***

ОС-3 Зачет в форме выступления на итоговой конференции

Критерии оценивания знаний обучающихся по практике

№ п/п	Вид деятельности	Максимальное количество баллов по практике
1	Посещение практических занятий	-
2	Работа на практических занятиях	-
3	Отчетная документация: - дневник практики, включающий отчет о выполнении индивидуального задания; - отчет о результатах прохождения практики.	304
4	Участие в итоговой конференции по практике	96
ИТОГО:	Зачет с оценкой (4 зачетные единицы)	400

Критерии оценивания работы обучающегося по итогам практики

По итогам практики, трудоёмкость которой составляет 4 ЗЕ (6 семестр), обучающийся набирает определённое количество баллов, которое соответствует отметкам «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» согласно следующей таблице:

Количество баллов (4 ЗЕ)	Отметка
361-400	«отлично»
281 - 360	«хорошо»
201-280	«удовлетворительно»
200 и менее	«неудовлетворительно»

**Для самостоятельной подготовки к практике рекомендуется использовать
учебно-методические материалы:**

1. Щеглова А.Е. Научная организация труда студентов: [Текст]: учебно-методическое пособие / Щеглова А.Е. - Ульяновск: УлГПУ, 2013. - 62 с. - ISBN 978-5-86045-651-8.
URL: http://els.ulspu.ru/?song_lyric=%d0%bd%d0%b0%d1%83%d1%87%d0%bd%d0%b0%d1%8f-%d0%be%d1%80%d0%b3%d0%b0%d0%bd%d0%b8%d0%b7%d0%b0%d1%86%d0%b8%d1%8f-%d1%82%d1%80%d1%83%d0%b4%d0%b0-%d1%81%d1%82%d1%83%d0%b4%d0%b5%d0%bd%d1%82%d0%b0

7. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Мaskaева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>
2. Коноплева, Н. А. Сервис в современной культуре : учебное пособие : [16+] / Н. А. Коноплева. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 333 с. : ил., табл. ISBN 978-5-4499-0715-8 URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574375>

Дополнительная литература:

3. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. – 148 с. : ил.
URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>
4. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

Интернет-ресурсы

1. <https://www.minfin.ru/ru/> - Министерство финансов РФ
2. <https://www.cbr.ru> – Центральный Банк РФ
3. <http://www.consultant.ru> - Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
4. <https://www.garant.ru> – Справочно-правовая система «Гарант»
5. <https://rusnap.ru/about/> - Национальная ассоциация предпринимателей

ПРИЛОЖЕНИЯ

Образец дневника практики

Приложение 1

Министерство просвещения Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Ульяновский государственный педагогический университет имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления

Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

**ДНЕВНИК
прохождения практики**

1. ФИО студента _____

2. Факультет экономики и управления курс _____ направление подготовки _____

3. Научный руководитель _____
ФИО, контактный телефон

4. Руководитель практики от принимающей организации _____

ФИО, контактный телефон

5. Место прохождения практики _____

6. Срок прохождения практики _____
Календарный план прохождения практики:

Содержание выполненной работы	Отметка о выполнении руководителем от принимающей организации
-------------------------------	---

--	--

Научный руководитель практики _____

подпись

дата

Образец отчета о результатах прохождения практики Приложение 2
Министерство просвещения Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)
Факультет права, экономики и управления
Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

ОТЧЕТ
о результатах прохождения практики

студентом _____ курса _____ формы обучения

ФИО

Научный руководитель практики

ФИО

Ульяновск 20__ г.