

АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Наименование практики

Производственная организационно-управленческая практика

Наименование ОПОП ВО

43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Цели и задачи практики

Определяя содержание данного этапа подготовки выпускника, следует подчеркнуть, что в период производственной организационно-управленческой практики реализуются одновременно две цели:

1) непосредственно решается задача профессиональной деятельности практически во всей своей полноте;

2) создаются условия для выявления недостающих знаний, умений и навыков для самообучения и обучения, самопознания и саморазвития. Профессиональная деятельность, таким образом, становится предметом другой деятельности – учебной, направленной на выявление и восполнение недостающих знаний и способностей, определение границ возможностей субъекта деятельности. Средством, обеспечивающим подобную смену, становится рефлексивный анализ, предполагающий формирование отстраненной по отношению к собственной деятельности позиции. Отсюда необходимым становится демонстрация образов рефлексивного анализа со стороны преподавателей и организация обсуждения, запускающих механизм понимания, критики, оценки.

Включаясь в новую для него профессиональную практическую деятельность, студент сталкивается с вопросами и проблемами для решения, которых ему необходимы взаимодействие с преподавателями и педагогами, их помощь. Но это взаимодействие невозможно в той форме, в которой оно осуществлялось на предметах учебной деятельности. Здесь необходима новая форма поведения с новыми способами взаимодействия с позиции партнеров - работодателей.

Целью практики, с одной стороны, является рефлексивное закрепление теоретических знаний и получение навыков их практического применения, с другой стороны – личностно-ориентированная профессиональная подготовка, включающая формирование профессиональной мотивации, освоение разнообразных моделей поведения для самовыражения личности в профессиональной деятельности, приобретение и закрепление профессиональных компетенций, направленных на закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося, приобретение им практических навыков и компетенций организационно-управленческого характера, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности.

Сложное, многоуровневое понятие «сервис» включает ряд слагаемых, что предполагает решение следующих задач в рамках данной практики:

- закрепление и углубление теоретических знаний, полученных обучающимися в процессе обучения;
- овладение современными методами сбора, анализа и обработки научной информации в области сервиса;
- овладение основами компьютерной обработки информации с помощью современных прикладных программ;
- получение опыта разработки технологических процессов для оказания сервисных услуг;
- получение практического опыта в ходе участия в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- получение опыта оформления технической документации.

- ознакомление и изучение конкретных методов и способов оказания сервисных услуг, используемых на практике;
- получение опыта разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- освоение различных методов и средств процесса сервиса;
- изучение технологических особенностей оказания различных сервисных услуг;
- приобретение навыков организации сервиса;
- приобретение и использование психодиагностических навыков в определении проблем исследуемого объекта;
- овладение психодиагностическими методиками и тестами диагностики объектов и субъектов сервиса;
- формирование умений по определению причинности факторов и явлений для разработки проекта по решению проблемы;
- закрепление компетенций коммуникативного взаимодействия с клиентами и членами профессионального коллектива, навыков информационного обеспечения проекта и умений анализировать информационные источники;
- сбор материала для выполнения курсовых работ или выпускной квалификационной работы в процессе дальнейшего обучения в вузе.

В результате прохождения практики должны быть приобретены следующие знания, умения, навыки

Знать:

- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания;
- методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;
- этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет;
- виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации;
- основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса;
- систему маркетинга, особенности продвижения услуг;
- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- теоретические основы метрологии, стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов;
- правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности, средства, методы повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса.

Уметь:

- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;

- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- применять методики психодиагностики: экспресс-диагностики потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя;
- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;
- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;
- применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные

- средства в сервисной деятельности;
- проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг;
- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;
- прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса;
- использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг;
- организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Владеть:

- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;
- методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;
- приемами изучения личности потребителя;
- методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя;
- основами профессиональной этики и этикета;
- навыками работы с информационными системами;
- навыками менеджмента в сервисе;
- методами проведения маркетинговых исследований в сервисе;
- основами обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях.

Вид практики, способы и формы её проведения

Вид практики: производственная

Тип практики: Производственная организационно-управленческая практика .

Способ проведения практики: стационарная и выездная

Объём практики и её продолжительность

Объём практики в зачетных единицах с указанием семестра и продолжительности практики по всем видам обучения, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Трудоёмкость практики

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр/ курс	Трудоёмкость (з.е.)	Продолжительность практики
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте	ОФО	Б2.В.П.2	7	9	6 (недель)

Результаты освоения практики

Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО (выпускник, освоивший программу, должен обладать ...):

Название ОПОП ВО,	Код и	Код и формулировка индикатора	Результаты обучения по дисциплине

сокращенное	формулировка компетенции	достижения компетенции	Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-2 : Способен управлять процессом обслуживания пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей	ПКВ-2.1к : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров в авиатранспортном агентстве		Знание	Принципов разработки инновационных проектов в сфере сервиса
				Знание	Приемов работы в контактной зоне с потребителем
				Навыки	Осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
				Знание	Технологии процесса сервиса и принципы построения клиентских отношений с учетом индивидуальных требований потребителя
				Умение	определять основные потребности клиента
				Навыки	приемов определения индивидуальных потребностей клиента
				Знание	Принципов организации контактной зоны предприятий сервиса
				Знание	Приемов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
				Знание	Современных сервисных технологий
				Знание	новейших информационных и коммуникационных технологий
				Знание	Приемы диверсификации сервисной деятельности
				Знание	основных психологических особенностей потребителя
				Навыки	Выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности
				Знание	Принципов и приемов контроля качества процесса сервиса
				Знание	основных потребностей и психофизиологических возможностей человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов
				Навыки	Организации контактной зоны для взаимодействия с потребителем

		Знание	научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПКВ-2.2к : Принимает участие в организации процесса обслуживания пассажиров и их багажа на территории аэровокзала		Навыки	Приемов диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
		Навыки	Осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
		Умение	Формировать клиентские отношения с учетом индивидуальных требований потребителя
		Навыки	Организации контактной зоны для взаимодействия с потребителем
		Навыки	Выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности
		Знание	основных потребностей и психофизиологических возможностей человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов
		Умение	планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятий сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей
		Знание	научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
		Знание	Приемов проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
		Умение	Применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг
		Знание	новейших информационных и коммуникационных технологий
ПКВ-2.3к : Принимает участие в организации обслуживания пассажиров в процессе		Навыки	Организации контактной зоны для взаимодействия с потребителем

		авиаперевозки		Навыки	Выделения и учета основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности
				Навыки	Технологий процесса сервиса и принципов построения клиентских отношений с учетом индивидуальных требований потребителя.
				Знание	основных потребностей и психофизиологических возможностей человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов
				Умение	определять основные потребности клиента
				Умение	Формировать клиентские отношения с учетом индивидуальных требований потребителя
		ПКВ-2.4к : Принимает участие в организации процесса обслуживания грузоотправителей и грузополучателей		Знание	научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
				Навыки	Приемами работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса с учетом требований потребителя
				Навыки	Организации контактной зоны для взаимодействия с потребителем
				Умение	определять основные потребности клиента
				Умение	планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятий сервиса с учетом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей

Содержание практики

Раздел образовательной программы (ОП) бакалавриата Сервис «Производственная организационно-управленческая практика» является обязательным и представляет собою вид учебных занятия, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую организационно-управленческую подготовку обучающихся. Производственная организационно-управленческая практика проводится для приобретения обучающимися практических навыков работы по направлению подготовки, приобретения умений принимать самостоятельные решения на конкретных участках работы в реальных условиях, формирования у обучающихся целостного представления о содержании, видах и формах профессиональной деятельности.

Производственная организационно-управленческая практика организуется и проводится на основе утвержденной программы, в которой определен перечень рассматриваемых вопросов и необходимых для выполнения заданий в сторонних

учреждениях, организациях, предприятиях или в структурных подразделениях института, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом.

Современные образовательные технологии предполагают активизацию мышления студента. Это, в свою очередь, способствует возможности самостоятельно принимать творческие по содержанию решения, эмоционально окрашенные и мотивированно оправданные, развивает партнерские отношения, повышает результативность обучения.

Данная практика предоставляет возможность апробации студентами теоретических знаний и имеет задачей подготовку к самостоятельной профессиональной деятельности, является одной из наиболее сложных и многоаспектных видов практики студентов.

При этом студенты имеют дело с целостным процессом производственно-технологической, сервисной и организационно-управленческой деятельности во всем их многообразии и сложности. При этом задачи, решаемые студентами, сохраняют еще свой учебный характер, несмотря на то, что они, (студенты), действуют в целостной реальной ситуации.

С этой точки зрения данная сфера практического обучения рассматривается как пространство, где происходит интеграция общекультурных и профессиональных компетенций и типов деятельности будущего специалиста. Здесь происходит «сборка» отдельных «блоков» и «частей» всех полученных к этому времени умений и навыков, в целостную структуру компетентности, обеспечивающей будущую профессиональную деятельность. Знания, осваиваемые последовательно и отдельно, должны «встроиться» в профессиональную деятельность, что способствует формированию профессиональных умений и навыков.

На этом этапе подготовки будущего специалиста происходит становление новой позиции студента – позиции субъекта самостоятельной профессиональной деятельности, субъекта новых для него производственных отношений. Организация практики создает условия для самоопределения студентов, для обнаружения ими границ собственных способностей, анализа своих профессиональных компетенций, сильных и «слабых» сторон личности.

Расширенное содержание практики, структурированное по разделам и видам работ с указанием основных действий и последовательности их выполнения, приведено в таблице 3.

Таблица 3 – Содержание практики

№ п/п практики	Р а з д е л ы (этапы)	В и д ы работ на практике, включая самостоятельную работу обучающихся	Содержание выполняемых работ (основные действия)
	1.Организационный (подготовительный этап) 2.Прохождение практики – производственный этап (экспериментальный, научно-исследовательский) 3. Этап обработки и анализ полученной информации, подготовка отчета	Оформление документов для прохождения практики. Прибытие на базу практики, согласование подразделения, в котором будет организовано рабочее место. Прохождение вводного инструктажа.	Знакомство с коллективом. Устная беседа с руководителем практики от предприятия.

		1.Ознакомительные, экспериментальные, научно-исследовательские, аналитические Сбор материала для написания отчета по практике. Сбор материала для написания выпускной квалификационной работы. 2.Участие в выполнении отдельных видов работ, а также разработке и реализации проектов в области сервисного менеджмента организации. 3.Самостоятельное выполнение отдельных видов работ в рамках должностных обязанностей менеджера (по заданию руководителя практики от предприятия).	Консультации с руководителем практики от базы практики и руководителя от кафедры. ознакомительные лекции, инструктаж по технике безопасности, мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала, наблюдения, измерения, и др., выполняемые как под руководством преподавателя, руководителя от предприятия, так и самостоятельно. Отзыв руководителя практики от предприятия
		Обработка и систематизация собранного нормативного и фактического материала. Подготовка и оформление отчета о практике	Защита отчета о прохождении практики

Составители(ль)

Слесарчук И.А., кандидат технических наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий,
Irina.Slesarchuk@vvsu.ru