



**БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА
И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

**ПРОГРАММА
И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОХОЖДЕНИЮ
ПРАКТИКИ СТУДЕНТОВ
(производственной)**

**По направлению подготовки:
100100.62 «Сервис»**

**Квалификация (степень) выпускника
БАКАЛАВР**

**Санкт-Петербург
2014**

УТВЕРЖДАЮ
Ректор БАТиП

ВН Т.И. ВЛАСОВА
«26» октября 2014 г.

ОБСУЖДЕН
на заседании МС БАТиП
«23» октября 2014 г.

Васильева Е.В., канд. культурологии, доцент, зав. кафедрой Туризма и сервиса.

Иванов Е.А., к.в.н., доц., декан факультета Туризма и сервиса.

Евреинов О.Б., доц. кафедры Туризма и сервиса, руководитель международно-правового департамента.

Масалова О.В., специалист Департамента учебно-методической работы.

Программа и методические указания по организации производственной практики студентов по направлению подготовки 100100 «Сервис». – СПб.: БАТиП, 2014. – 36 с.

ОГЛАВЛЕНИЕ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
1.1. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО	4
1.2. БАЗЫ ПРАКТИКИ	5
1.3. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ	5
1.4. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	7
1.5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	9
II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	12
2.1. ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	13
2.1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	13
2.1.2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	14
2.1.3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	16
III. СОДЕРЖАНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО ПРАКТИКЕ И ИХ ЗАЩИТА	20
3.1. ОТЧЕТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ	20
3.2. СОДЕРЖАНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО ПРАКТИКЕ	21
3.3. ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ ПРАКТИКИ	22
3.4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИК	22
IV. ПРИЛОЖЕНИЯ	24
4.1. ЗАЯВЛЕНИЕ НА ПРОХОЖДЕНИЕ ПРАКТИКИ	24
4.2. ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО	25
4.3. НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ	26
4.4. ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ	27
4.5. ЗАДАНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ	28
4.6. ДНЕВНИК ПО ПРАКТИКЕ	30
4.7. ХАРАКТЕРИСТИКА ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ	31
V. РАЗРАБОТЧИКИ ПРОГРАММЫ И МЕТОДИЧЕСКИХ УКАЗАНИЙ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ СТУДЕНТОВ	34

І. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Программа практики предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 100100.62 «Сервис». Программа адресована студентам и руководителям практики и направлена на закрепление теоретических знаний и приобретение практических умений и способностей, связанных с профессиональной деятельностью бакалавра.

“Об образовании в Российской Федерации”, Федеральным Государственным Образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100 «Сервис», Приказом Министерства образования Российской Федерации № 1154 от 25.03.2003 г. «Об утверждении Положения о порядке проведения практики студентов образовательных учреждений высшего профессионального образования», «Положения о порядке проведения практики студентов БАТиП» от 29.08.2013 г.

Практика студентов является обязательной составной частью основной образовательной программы высшего профессионального образования по направлению подготовки **100100 «Сервис»** и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально - практическую подготовку обучающихся.

Организация прохождения практик направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами профессиональными компетенциями в соответствии с квалификационными требованиями, предъявляемыми к основным должностям работников туристской индустрии. Преемственность практик на разных этапах обучения студентов должна осуществляться на основе сквозных программ практик.

Программа сквозной практики должна формировать все уровни компетенций: общекультурные (ОК) и профессиональные (ПК).

Результаты каждого этапа сквозной практики должны обсуждаться руководителями практики и в виде рекомендаций представляться заведующему кафедрой по направлению подготовки (профилю подготовки).

Кафедра должна учитывать эти рекомендации как при формировании индивидуальных заданий студентам на следующую практику, так и при формировании заданий в рамках конкретной учебной дисциплины.

Основным методическим документом, регламентирующим деятельность студентов и руководителей практики, является программа практики, которая определяет объемы и содержание всех этапов практики. Данная программа периодически (не реже одного раза в 5 лет) пересматриваться и дорабатываться. Доработка и издание программ практики для вновь открываемых специализаций осуществляется не позднее, чем за семестр до ее начала.

Преемственность практик на разных этапах обучения студентов должна осуществляться на основе сквозных программ практик. Программа сквозной практики должна формировать все уровни компетенций: **общекультурных, профессиональных**. Результаты каждого этапа сквозной практики должны обсуждаться руководителями практики и в виде рекомендаций представляться заведующему выпускающей кафедры по направлению (профилю) подготовки.

1.2. БАЗЫ ПРАКТИКИ

Базами проведения практики являются структурные подразделения вуза, предприятия социокультурной сферы и индустрии туризма; туристские фирмы, гостиничные, ресторанные, санаторно-курортные и рекреационные комплексы, музейно-выставочные, конгресс-бюро и другие предприятия (учреждения, организации) сферы обслуживания и гостеприимства, и иные объекты социокультурного сервиса, с учетом профиля которых осуществляется подготовка выпускников по основной образовательной программе подготовки бакалавров направления «сервис» независимо от их организационно-правовой формы.

Местом прохождения практики являются маркетинговые, рекламные, производственные, информационно-аналитические и другие подразделения предприятия.

1.3. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Ответственность за порядок организации практики возлагается на деканат факультета и отдел организации практик и трудоустройства студентов. Ответственность за организацию прохождения практики возлагается на выпускающую кафедру по направлению подготовки.

Общее руководство проведением практик осуществляет отдел организации практик и трудоустройства студентов Академии совместно с выпускающей кафедрой по направлению подготовки.

Непосредственное руководство практикой осуществляют назначенные руководители практики от Академии и руководители практики от организации.

Обязанности Отдела организации практик и трудоустройства студентов:

- осуществляет подбор баз и мест практик для студентов очной формы обучения, неработающих студентов заочной и очно-заочной форм обучения и работающих не по профилю направления подготовки;
- оформляет взаимоотношения договором, заключаемым между Академией и организацией базы практики. Первый экземпляр договора остается в организации, второй экземпляр договора предоставляется в академию. Студенты заочной, очно-заочной форм обучения работающие по профилю направления подготовки проходят практику по месту работы;
- определение объектов и места прохождения практики по направлению подготовки за месяц до начала практики;
- распределение студентов по объектам и местам прохождения практики;
- составление проекта приказа по Академии о направлении студентов на практику по направлению подготовки и назначение руководителей практики от Академии, согласованное с деканом факультета;
- учет заявлений студентов, гарантийных писем от организаций и выдача студентам направлений на практику;
- проведение совместно с заведующими выпускающих кафедр по направлению подготовки организационного собрания со студентами (не

- позднее, чем за три недели до начала практики), на котором освещаются вопросы, касающиеся проведения практики (ее целей, задач, этапов и программы практики, сроках, объектах и мест прохождения);
- составление отчета об организации подготовки и прохождении практик студентами с указанием выявленных замечаний и предложений по их устранению с предоставлением его в департамент учебно-методической работы;
 - составление ежегодного отчета по практике;
 - организация архивного хранения соответствующих документов в соответствии с номенклатурой дел отдела.

Обязанности выпускающей кафедры по направлению подготовки (профилю подготовки):

- разработка программ практики;
- представление в деканат факультета предложений о назначении руководителей практики от Академии;
- обеспечение студентов-практикантов учебно-методической документацией;
- контроль за работой руководителей практики от Академии;
- прием от студентов отчетных документов по практике;
- установление сроков приема зачета по практике и организация ее защиты совместно с отделом практик и трудоустройства студентов;
- оформление экзаменационно-зачетной ведомости и предъявление ее в деканат факультета;
- составление отчета о прохождении соответствующей практики по направлению (профилю) подготовки с указанием выявленных замечаний и предложений по их устранению и предоставление его в деканат факультета и отдел организации практик и трудоустройства студентов;
- организация архивного хранения отчетных документов по практике.

Обязанности руководителя практики от Академии:

- установить, не позднее, чем за две недели до начала прохождения практики связь с администрацией объектов базы практики, познакомиться с руководителями практики от организации и согласовать с ними рабочую программу прохождения практики, график ее выполнения и места прохождения практик;
- разработать совместно с заведующим выпускающей кафедры по направлению подготовки задания на практику на основе программы практики по направлению подготовки. В задании должны быть отображены вопросы, обязательные к изучению согласно тематике содержания программы практики с ориентацией на тему, цель и направления исследований и календарные сроки их изучения;
- осуществлять контроль за соблюдением студентами сроков выполнения и содержанием программы практики, индивидуальных заданий;
- проверять и визировать соответствующие тематические разделы дневника практики студентов;

- оказывать помощь студентам при выполнении ими индивидуальных заданий в сборе материалов и проведении научно-исследовательской работы;
- анализировать результаты выполнения студентами-практикантами программы практики и разработать предложения по улучшению прохождения практики (при необходимости указать свои замечания и пути их устранения);
- контролировать сдачу студентами-практикантами отчетов по практике на выпускающую кафедру по направлению подготовки;
- принимать участие при защите практики студентами.

Обязанности руководителя практики от организации:

- обеспечить студентов-практикантов местами практики в соответствии с программой практики;
- ознакомить студентов-практикантов с организацией работ на рабочем месте;
- помогать им правильно выполнять все задания на данном рабочем месте;
- обеспечить проведение инструктажей по охране труда и технике безопасности;
- контролировать выполнения студентами-практикантами программы практики;
- периодически проверять дневник практики студента;
- контролировать соблюдение студентами-практикантами производственной дисциплины и сообщать руководителю практики от Академии обо всех случаях нарушения студентами правил внутреннего трудового распорядка и налагаемых на них дисциплинарных взысканий;
- по окончании практики дать объективные производственные характеристики о работе каждого студента-практиканта (Приложение 4.7);
- разработать предложения по улучшению прохождения практики студентами (при необходимости указать свои замечания и пути их устранения).

1.4.ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИК

Сроки прохождения практики для студентов очной, очно-заочной и заочной формы обучения устанавливаются в соответствии с Учебным планом и Графиком Учебного процесса на соответствующий учебный год.

Для оформления практики в сроки, установленные учебными планами и графиками, студентам необходимо иметь следующие документы: паспорт, направление на практику; индивидуальное задание на практику.

Самостоятельный выбор студентами места прохождения практики должен быть согласован с выпускающей кафедрой по направлению подготовки (профилю подготовки). В этом случае, студент обязан написать заявление на имя заведующего выпускающей кафедры по направлению подготовки (профилю подготовки), с просьбой направить его в конкретную организацию

для прохождения практики (Приложение 4.1.). К заявлению обязательно прилагается письмо от руководителя организации с гарантиями обеспечения прохождения практики в соответствии с программой практики (Приложение 4.2.). Завизированное заявление и гарантийное письмо передается в отдел организации практик и трудоустройства студентов.

После окончательного определения базы и мест практики готовится и издается приказ ректора академии, являющийся основанием для направления студентов на практику. В соответствии с данным приказом студент должен получить в отделе организации практик и трудоустройства студентов направление для прохождения практики, оформленное по установленному образцу (Приложение 4.3.).

Для оформления практики в организации студент-практикант должен при себе иметь паспорт, направление на практику.

Оформление студентов - практикантов производится организацией либо с оплатой, либо без оплаты труда. Оформление студентов-практикантов как стажеров на период практики осуществляется без оплаты труда на основании договора и направления на практику. Оформление студентов-практикантов на вакантные должности осуществляется с оплатой труда по общим правилам временного приема на работу. Оплата труда студентов-практикантов при выполнении ими служебных обязанностей осуществляется в порядке, предусмотренном действующим законодательством для организаций соответствующей отрасли.

С момента зачисления студента-практиканта на вакантные должности на них распространяется общее трудовое законодательство и все правила внутреннего распорядка, действующие в организации и страны прохождения практики. Продолжительность рабочего дня при прохождении практики в организациях составляет не более 35 часов в неделю для студентов в возрасте от 16 до 18 лет (ст. 92 ТК РФ), и не более 40 часов для студентов от 18 и старше (ст. 91 ТК РФ). Так же с момента оформления студентов – практикантов на рабочие места на них распространяется правила охраны труда и внутреннего распорядка организации.

На практику, которая организуется за рубежом, направляются студенты: старше 18 лет, не имеющие академических задолженностей, владеющие разговорным иностранным языком и прошедшие собеседование с представителями от зарубежных компаний. Для студентов, направляемых на практику за рубеж, с разрешения ректора Академии допускается перенос сроков экзаменационной сессии.

Студенты имеют право:

- получать информацию для выполнения программы практики не раскрывающую коммерческой тайны предприятия (организации);
- пользоваться информационными ресурсами и архивами организации с разрешения руководителя предприятия (организации) и руководителей ее структурных подразделений;
- получать компетентную консультацию специалистов предприятия (организации) по вопросам, предусмотренным заданием практики;

- пользоваться услугами подразделений непромышленной инфраструктуры предприятия (столовой, кафе и т.п.);
- принимать непосредственное участие в профессиональной деятельности предприятия (организации) – базы практики.

Студенты обязаны:

- получить в библиотеке программу прохождения практик по направлению подготовки (профилю) подготовки и внимательно изучить ее;
- разработать календарный план прохождения этапов практики.

Права и обязанности студентов при прохождении практики:

- выполнить индивидуальные задание и программу практики;
- вести дневник практики о характере выполненной работы и достигнутых результатов (Приложение 4.6);
- составить отчет по практике (Приложение 4.4);
- подчиняться действующим на предприятии (в организации) правилам внутреннего распорядка дня;
- соблюдать требования трудовой дисциплины;
- изучить и строго соблюдать правила эксплуатации оборудования, техники безопасности, охраны труда и другие условия работы в организации;
- по окончании практики студент обязан оформить все отчетные документы и своевременно (не позднее чем за три дня до назначенного дня защиты практики) сдать отчетные материалы на выпускающую кафедру по направлению подготовки;
- в установленный выпускающей кафедрой по направлению подготовки день сдачи зачета по практике осуществить ее защиту.

1.5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Для прохождения учебной практики студентам необходимо:

- ознакомиться с программой и методическими рекомендациями по прохождению учебной практики, которые находятся на кафедре на бумажном носителе, а также на соответствующей странице сайта Академии «Главная ---Студентам----- Практика».
- ознакомиться с формами отчетной документации по практике (дневник, характеристика от принимающей организации о прохождении практики, отчет о прохождении практики), которые находятся на кафедре..... на бумажном носителе, а также на соответствующей странице сайта академии.

Нормативные документы:

1. Федеральный закон РФ от 07.05.2013 № 273-ФЗ (ред. От 07.05.2013г с изменениями вступившими в силу с 19.05.2013г.) «Об образовании в Российской Федерации».

2. «Правилами оказания платных образовательных услуг», утвержденных Постановлением Правительства РФ №706 от 15.08.2013г.; Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. №1367) (далее – Порядок организации и осуществления образовательной деятельности).

3. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования к содержанию и уровню подготовки выпускника по направлению подготовки: 100100 «Сервис».

4. Постановлением Правительства РФ от 14.02.2008 N 71" Об утверждении Типового положения об образовательном учреждении высшего профессионального образования (высшем учебном заведении)".

5. Приказ Минобрнауки РФ от 25.03.2003 № 1154 «Об утверждении положения о порядке проведения практики студентов образовательных учреждений высшего профессионального образования».

6. Трудовой кодекс РФ.

7. Квалификационные требования (профессиональный стандарт) к основным должностям работников туристской индустрии, утвержденный постановлением Минтруда РФ от 17.05.1999 (ред. от 10.10.2002).

8. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденный постановлением Минтруда России от 21.08.98 № 37,МС ИСО 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».

9. Устав БАТиП.

10. Положения о порядке проведения практики студентов БАТиП.

Основная литература: (www.znaniium.ru)

1. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс / Т.Г. Неретина. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2014. — 168 с. - ISBN 978-5-9765-1415-7.

2. Шанаурина Ю.В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 239 с. - ISBN 978-5-9765-1665-6.

3. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс] : Практикум / Л.В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с. - ISBN 978-5-394-02142-8.

4. Матюхина Ю.А. Индустрия туризма [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.А. Матюхина. — 2-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 312 с. - ISBN 978-5-9765-1122-4.

5. Еланцева О. П. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учебник / О.П. Еланцева. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ФЛИНТА : НОУ ВПО «МПСУ », 2014. — 360 с. - ISBN 978-5-9765-1551-2 (ФЛИНТА), ISBN 978-5-9770-0780-1 (НОУ ВПО «МПСУ»).

Дополнительная литература: (www.znaniium.ru)

1. Бочарников В.Н. Информационные технологии в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В.Н. Бочарников, Е.Г. Лаврушина, Я.Ю. Блиновская. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2013. - 258 с. - ISBN 978-5-9765-0251-2.
2. Захаров К.М. Речевая коммуникация в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / К.М. Захаров. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 211 с. - ISBN 978-5-9765-1703-5.
3. Алексеева Н.П. Tourismus. Туризм [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.П. Алексеева. - М.: ФЛИНТА : НОУ ВПО «МПСУ», 2012. – 336 с. - ISBN 978-5-9765-1314-3 (ФЛИНТА), ISBN 978-5-9770-0685-9 (НОУ ВПО «МПСУ»).
4. Смагулов Б.К. Стандартизация, сертификация и финансовое обеспечение в туристской индустрии [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Б.К. Смагулов. – М.: ФЛИНТА, 2012. – 278 с. - ISBN 978-5-9765-1524-6.

Основная литература: (библиотека БАТиП)

1. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / Под ред. Проф. Засл. Раб-ка высшей школы Российской Федерации Е.И. Богданова — М.: ИНФРА-М, 2013. - 176 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). ISBN 978-5-16-006293-8.
2. Кусков А.С., Голубева В.Л. Туроперейтинг : учебник /А.С. Кусков, В.Л. Голубева. - М.: ФОРУМ, 2011. - 400 с. : ил. - (Высшее образование). ISBN 978-5-91134-370-5.
3. Рубаник А.Н. Технология въездного туризма / А.Н. Рубаник, Д.С. Ушаков. - 2-е изд., исп. - Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ»; Феникс, 2010. - 384 с. - (Туризм и сервис).
4. Стандартизация и сертификация в туризме: Практикум / Л.В. Баумгартен. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. - 304 с.
5. Дмитриев, Михаил Николаевич. Экономика туристского и рынка: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению сервиса и туризма / М.Н. Дмитриев, М.Н. Забаева, Е.Н. Малыгина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ — ДАНА, 2010. - 311 с. ISBN 978-5-238-01855-3.
6. Христофорова И.В. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие для студ. Учреждения высш. Проф. Образования / И.В. Христофорова, Т.А. Себекина, Т.А.Журавлева ; под ред. И.В.Христофоровой. - М. : Издательский центр «Академия», 2012. - 208 с. - (Сер. Бакалавриат). ISBN 978-5-7695-7167-1.

Дополнительная литература: (библиотека БАТиП)

1. Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение туристской индустрии в России: Учебное пособие / Н.А. Вотинцева. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К»; Ростов н/Д: Наука-Спектр, 2013. - 320 с. ISBN 978-5-394-01058-3.
2. Осипова О.Я. Транспортное обслуживание в туризме : учебник для студ. Учреждений высш. Проф. Образования / О.Я. Осипова. - 6-е изд., перераб. - М. : Издательский центр «Академия», 2012. - 400 с. (Сер. Бакалавриат). ISBN 978-5-7695-8514-2.

3. Чудновский А.Д. Информационные технологии управления в туризме : учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. - 4-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2011. - 104 с. ISBN 978-5-406-01292-5.

Информационные ресурсы:

1. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов// <http://www.fcior.edu.ru>
2. Клуб научного туризма — www.sgu/ogis/club
3. Национальная академия туризма – www.nat-moo.ru
4. Сервер «Музеи России» — www.museum.ru
5. www.russiatourism.ru.
6. www.ratanews.ru
7. www.ttg-russia.ru

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание каждого вида практики определяется выпускающей кафедрой в соответствии с учебным планом и программой, с учетом специфики деятельности предприятия (учреждения, организации), в которых студенты проходят практику.

Содержание **основных этапов прохождения практики** (подготовительный, исследовательский, аналитический и заключительный) определяются заданием на практику, графиком прохождения практики и программой практики.

В период подготовительного этапа:

- производится организационное оформление практики, включающее: инструктаж по технике безопасности, общее ознакомление с базой практики и местом прохождения практики.

Исследовательский этап включает:

- сбор и систематизацию необходимой статистической информации об изучаемом объекте;
- выявление его состояния, закономерности и тенденций развития посредством изучения нормативной, плановой, отчетной и учетной документации;
- дополнительные исследования путем наблюдения, анкетирования, и т.п.

Аналитический этап предполагает:

- изучение сущности и причин сложившейся хозяйственной ситуации изучаемого социального процесса на основе экспресс-анализа, комплексного анализа сервисной деятельности т.п.;
- получение результатов решения поставленных задач индивидуального задания;
- оценку влияния различных факторов внешней среды на эффективность сервисной деятельности на предприятиях туристической индустрии;

Заключительный этап включает:

- формирование окончательных выводов и рекомендаций, разработку конкретных решений, предложений по повышению эффективности работы т.д.;
- оформление отчета по практике;
- получение отзывов руководителя практики от организации и руководителя практики от Академии;
- количество времени, необходимое для прохождения этапов, студент - практикант определяет самостоятельно с учетом рекомендаций руководителя практики от Академии.

Основные виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов: участие в работе предприятия социокультурной сферы и туристической индустрии, организация и проведение мероприятий.

Программой практики при разработке индивидуальных заданий предусматривается соблюдение следующих **требований**:

- учет уровня теоретической подготовки студента по дисциплинам гуманитарного, социально-экономического цикла, математического и естественнонаучного цикла и профессионального цикла к моменту проведения практики;
- доступность и практическая возможность сбора исходной информации;
- потребности организации, выступающей в качестве базы практики.

2.1. ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Практика является обязательным разделом основной образовательной программы бакалавра по направлению **100100 «Сервис»**. Она определяет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на **профессионально-практическую подготовку обучающихся в туристической индустрии**.

Сроки прохождения практики для студентов очной, очно-заочной и заочной формы обучения устанавливаются в соответствии с Учебным планом и Графиком Учебного процесса на соответствующий учебный год.

2.1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Целями производственной практики студентов являются формирование профессиональных умений и навыков, приобретения практических навыков туроператорской деятельности. Проведение практики на рабочих местах предприятий индустрии туризма и сервиса; предоставление студенту работы (или возможности работы в качестве дублера) на основных должностях работников туристической индустрии или иных объектах туристической деятельности по профилю получаемого студентом образования, подготовка студента к выполнению выпускной квалификационной работы.

Цель практики - закрепление и углубление студентами теоретических знаний и приобретение практических навыков в области экономики,

организации, планирования и управления на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.

Задачи практики:

- изучение специфики объекта практики;
- изучение конъюнктуры рынка;
- изучение внутренней среды предприятия, оценка его интеллектуального, технологического и производственного потенциалов, определение слабых и сильных сторон, реальных и потенциальных возможностей, конкурентоспособности предприятия;
- изучение на практике договорных отношений в туризме и сервисе;
- практическое изучение туристических, сервисных технологий и форм обслуживания;
- изучение деятельности с потребителями услуг социально-культурного сервиса и туризма, а также ценовой политики предприятия;
- практическое изучение информационных технологий в управлении предприятиями социально-культурного сервиса и туризма;
- практическое изучение проблем качества и безопасности услуг социально-культурного сервиса и туризма, а также этических проблем туристической и сервисной деятельности;
- изучение программ по формированию спроса и стимулированию сбыта;
- изучение направлений совершенствования деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма, в том числе ценовой политики, маркетинговой деятельности.

2.1.2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Компетенции студента, формируемые в результате практики.

Общекультурные компетенции:

- принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК-3);
- владеть основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-4);
- демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6);
- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);
- способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10).

Профессиональные компетенции:

- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
- готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13).

В результате прохождения учебной практики студент должен:

Знать (указываются в соответствии с ФГОС ВПО):

- Основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру 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;
- Основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- Структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности.

Уметь (указываются в соответствии с ФГОС ВПО):

- Оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;
- Работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; 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; использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг.

Владеть (указываются в соответствии с ФГОС ВПО):

- 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; основами профессиональной этики и этикета;
- Методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя; навыками менеджмента в сервисе; методами проведения исследований в сервисе.

2.1.3.СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость производственной практики составляет 4 зачетных единиц.

№ п/п	Наименование темы, осваиваемые компетенции	Содержание раздела (темы)
1.	Общая характеристика организации ОК-8	Основные виды деятельности, размеры и масштаб деятельности, форма собственности, виды образования и основные этапы развития, географическое положение, особенности производства и управления. Стратегические цели и основные стратегии, эффективность деятельности организации и системы управления.
2.	Внешняя среда предприятия социально-культурного сервиса. ОК-3, ПК-2, ПК-4	Основные проблемы и опасности для предприятия, вызываемые факторами внешней среды, оценка их воздействия для предприятия в перспективе. Сильные и слабые стороны деятельности организации. Уровень цен на продукцию или услуги (в сравнении с конкурентами). Характеристика факторов макросреды, существенных для организации (политических, экономических, технологических, социальных, культурных и др.). Характеристика факторов микросреды организации (основных конкурентов, потребителей, поставщиков, контактные аудитории). Отраслевые особенности (например: жизненный цикл отрасли). Позиционирование организации(по отношению к конкурентам, потребителям). Основные «угрозы» и «возможности» внешней среды. Тенденции развития.
3.	Организационная структура управления ОК-8,ОК-9 ПК-5	Тип и общая характеристика организационной структуры управления, ее схема. Характеристика отдельных уровней и звеньев управления (линейных, функциональных), преобладающих типов связей. Регламентация деятельности структурных подразделений (положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей отделов и служб). Структурно-функциональная основа управления. Функционально-организационная модель управления (модель распределения ответственности). Проблемы структуры управления на предприятии. Эффективность и экономичность структуры управления. Методы и рекомендации по совершенствованию системы управления в организации туристической индустрии.
4.	Особенности управления производством услуг ОК-8, ПК-4, ПК-5	Характер производственной деятельности, особенности организации производства сервисного продукта/услуги, методы планирования производства (бизнес-план), основные технико-экономические показатели производственной деятельности, эффективность производства, направления

№ п/п	Наименование темы, осваиваемые компетенции	Содержание раздела (темы)
		совершенствования. Производственная деятельность предприятия: разработка и организация технологии процесса сервиса, формирование клиентурных отношений, работа отдела продаж и технология работы в контактной зоне.
5.	Управление маркетингом ПК-2, ПК-13	Система организации маркетинга на туристском предприятии, ее задачи, анализ маркетинговой среды, товарная, ценовая, сбытовая и коммуникативная политики предприятия в сфере туризма.
6.	Управление персоналом ОК-9, ОК-10	Кадровый потенциал предприятия системы управления (профессиональный состав, квалификационный и образовательный уровень), планирование потребности в кадрах на предприятии, процесс подбора кадров, система материального и морального стимулирования, методы повышения эффективности управленческого труда. Организация и координация работы сотрудников, определение сложности и объема работ, методы мотивации и т.д. Умения и навыки делового общения, работа в команде и борьба со стрессами.
7.	Информационная система управления ПК-13	Характеристика общей схемы информационных потоков в организации, основные средства передачи и преобразования информации, основное программное обеспечение, эффективность информационной системы. Глобальная система бронирования. Электронные справочные службы, каналы и сети электронной почты.

Методические указания по выполнению задания

Содержание практики по социально-культурному сервису и туризму зависит от характера деятельности организации, которая является объектом практики.

На практике подлежат изучению:

- 1) Конъюнктура отраслевого рынка и состояние конкуренции.
- 2) Объект практики и его специфика. Этот раздел включает общую характеристику предприятия, название, местонахождение, вид деятельности, вид предоставляемых услуг, организационно-правовую форму предпринимательской деятельности.
- 3) Потребители услуг социально-культурного сервиса и туризма.
- 4) Ценовая политика организации.
- 5) Вопросы сбыта и сервиса.
- 6) Направления формирования спроса и стимулирования сбыта.
- 7) описание специфики работы предприятий при работе на внутреннем рынке и на международном уровне, взаимодействие с предприятиями, предоставляющими дополнительные услуги.
- 8) Сервисные, управленческие технологии, а также маркетинговая деятельность предприятия, которые обеспечивают координацию и оптимизацию действий в целях эффективной деятельности на рынке с учетом

требований потребителя, внутренних возможностей предприятия, отраслевой специфики. После изучения материалов по вышеперечисленным вопросам, студент должен:

1) Оценить эффективность сложившейся в организации системы управления, выявив ее сильные и слабые стороны.

2) Выявить факторы, формирующие среду организации и оценить качество и степень их влияние на конъюнктуру рынка, а так же дать характеристику интеллектуального, технологического, маркетингового потенциала организации (сильные и слабые стороны).

3) Оценить рыночную ситуацию. Изучить конъюнктуру рынка (угрозы и возможности). Определить, существуют ли новые рынки сбыта выгодные для предприятия товаров и услуг и возможно ли использование новых каналов сбыта.

4) Оценить требования потребителей к качественным характеристикам товаров и услуг, изучить формирование потребительского спроса и прогнозирование объемов продаж. Разработать рекомендации по способам воздействия на поведение потребителей.

5) Оценить эффективность управления ассортиментом, и подготовить предложения по адаптации ассортимента услуг, поиску и разработку идей создания новых услуг.

6) Оценить ценовую политику организации, разработать рекомендации по повышению ее эффективности в соответствии с требованием конкретного рынка.

7) Дать оценку организации системы продаж, а также вопросам стимулирования сбыта. Разработать предложения по стимулированию сбыта.

8) Изучить проблем качества и безопасности услуг социально-культурного сервиса и туризма, а также этические проблемы туристической и сервисной деятельности. Разработать предложения по повышению качества предоставляемых услуг;

9) Изучить управленческую и технологическую структуру отдельных служб предприятий социально-культурного сервиса и туризма и оценить эффективность их работы.

В управлении персоналом важнейшим аспектом является освоение должности новым сотрудником. Охарактеризуйте принятую в данном предприятии технологию освоения нового работника во время испытательного срока с указанием содержания обучения, структурного подразделения, где проходит обучение, ответственного куратора, срока освоения, формы контроля и подведение итогов. Особое внимание в обучении следует уделить культуре поведения персонала и этике делового общения как новичков, так и длительно работающего персонала. Раскройте слагаемые культуры обслуживания данного предприятия сферы гостеприимства по следующим составляющим: требования к внешнему виду и личной гигиене персонала, правила поведения с гостями, между работниками, культура речи, основные правила ведения телефонных переговоров, служебный этикет.

Задача менеджмента предприятия - заботиться о создании и поддержании корпоративной культуры как системы общих ценностей для каждого

работника, как собственного стиля в общении с потребителями. Кроме того, для эффективного и качественного обслуживания гостей необходимо формирование слаженной работы в команде. Не последнюю роль здесь играет неформальное общение, которое возникает на мероприятиях подобных корпоративному отдыху сотрудников. Разработайте программу организации культурно-досугового мероприятия сотрудников конкретного предприятия.

Многообразие предприятий, предоставляющих социально-культурные услуги рекреационного, познавательного, развлекательного характера предполагает выработку единых критериев при характеристике технологии организации, предоставлении и продвижении данной услуги: цели, задачи и средства, социальная направленность, целевая аудитория, взаимодействие с партнерами, реклама, пропаганда и т.д.

Перспективы развития предприятия должны оцениваться в контексте его конкурентоспособности. Ситуационный анализ маркетинговой среды предприятия – матрица SWOT (strengths-weaknesses-opportunities-threats) проводится с целью выявления сильных и слабых сторон его деятельности, выяснения открывающихся перед ним возможностей и надвигающихся угроз. Сильные стороны предприятия – например, большой опыт работы в сегменте рынка, удачное местоположение, эффективность внедрения новых услуг и т.д.

Слабые стороны – например, неэффективная структура управления, текучесть кадров, старое оборудование, негибкая ценовая политика и т.д.

Возможности – например, стабилизация экономики приводит к росту числа туристов, рост доходов населения ведет к увеличению числа поездок, развивается туристская инфраструктура города и т.д.

Угрозы – например, возможный рост цен на услуги, опасения по безопасности, несоответствие цены и качества и т.д.

Далее составляется матрица SWOT, позволяющая прогнозировать как возможные трудности и предпринять меры по противостоянию им, так и узнать о новых возможностях и выявить ресурсы для их реализации.

	Возможности 1 2 3	Угрозы 1 2 3
Сильные стороны 1 2 3	Поле (сила и возможности) 1	Поле (сила и угрозы) 2
Слабые стороны 1. 2. 3.	Поле (слабость и возможности) 3	Поле (слабость и угрозы) 4

Таким образом, поле 1 позволяет оценить, какие возможности могут нести сильные стороны, поле 2 - какие угрозы могут ожидаться на этих направлениях, поле 3 - как отрицательные стороны обратить в нейтральные или сильные, поле 4- к чему могут привести недостатки в работе и наметить мероприятия их преодоления.

Управленческий труд, как вид общественного труда, направлен на обеспечение скоординированной деятельности участников совместного трудового процесса. Задачей деятельности управленческого труда, осуществляемого административно-управленческим персоналом, является устойчивое функционирование предприятия, а содержанием - воплощенные в реальность управленческие решения по организации, регулированию, мотивации и контролю за работой всего подчиненного персонала. Методом включенного наблюдения выявите отрицательные факторы в управлении, возникающие в работе предприятия, такие как неадекватная кадровая политика, текучесть кадров, противоречия в целях мотивации различных формальных и неформальных групп, адаптация новичков, несоответствие количества и качества труда материальному вознаграждению, невозможность карьерного роста, отсутствие стимулов к построению корпоративной культуры, к работе в команде и т.д. Успешный курс организации в окружающей среде зависит от сложившихся взаимоотношений с партнерами по бизнесу, властными структурами, финансовыми органами, общественными организациями, поставщиками, что является другим важнейшим аспектом управления. Охарактеризуйте их интересы, содержание и направления взаимодействия, их обязательства по договорам и гарантии, сложности в установлении сотрудничества и партнерства, противоречия в установлении контактов.

Сформулируйте проблему, приводящую к неэффективности использования человеческих ресурсов и нестабильности деятельности всей организации, и предложите возможные решения, направленные на преодоление возникших трудностей.

Анализ рынка предложения аналогичных услуг или сопоставления работы организации с деятельностью потенциальных конкурентов (гостиничных, одинаковой звездности; туристских, по тому же направлению, или виду туризма; ресторану, того же класса или такой же кухни; досугового или развлекательного характера той же направленности и т.д.) необходим организации для того, чтобы выявить нереализованные предпочтения целевой аудитории в своем сегменте рынка, расширить диапазон этого сегмента или раскрыть степень удовлетворенности потребителей предоставленным сервисом.

Отчет о прохождении производственной практики носит исследовательский характер с элементами анализа работы конкретного предприятия СКС и Т в современных рыночных условиях.

III. СОДЕРЖАНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО ПРАКТИКЕ И ИХ ЗАЩИТА

3.1. ОТЧЕТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Отчетными документами студентов являются «Отчет по производственной практике» (Приложение 4.4), содержащий:

- задание по практике (Приложение 4.5);
- дневник практики – краткое содержание и сроки изучения тем программы практики (Приложение 4.6);

- характеристику, заполненную и подписанную руководителем практики от организации, не позднее, чем за три дня до назначенного дня защиты. (Приложение 4.7);
- в качестве приложения к отчету по практике могут быть представлены исследовательские и аналитические материалы, выполненные в соответствии с программой и заданием на практику, должностные инструкции, рабочие материалы, стандарты, программы и другая документация, в разработке которой студенты принимали участие в ходе практики, а также самостоятельно разработанные презентации, реклама организации и т.п..

Документы, составляемые выпускающими кафедрами по направлению подготовки:

- отчет по результату практики по соответствующему направлению подготовки.

Документы, составляемые отделом организации практик и трудоустройства студентов:

- ежегодный отчет по практике.

3.2.СОДЕРЖАНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО ПРАКТИКЕ

Для оформления **отчета по практике** студенту выделяется в конце практики 2-3 дня. Содержание отчета определяется программой практики и индивидуальным заданием. Руководитель практики от Академии назначает срок сдачи зачета по практике.

Дневник по практике является основной частью отчета по практике. Дневник заполняется студентом на всем протяжении практики. В нем указывается краткая характеристика и содержание конкретных видов работ, выполняемых студентами в соответствии с заданием на практику. В нем же руководитель практики от организации выставляет оценки за их выполнение, с учетом фактически проведенных студентом мероприятий и достигнутых результатов.

Характеристика является одним из основных документов, в котором дается оценка результатов освоения общекультурных и профессиональных компетенций, соответствующих виду практики. Характеристика заполняется руководителем практики от организации и играет существенную роль в формировании итоговой оценки по практике на дифференцированном зачете.

Приложения к отчету по практике при наличии, могут включать характеристики предприятия, представление о его деятельности, а также исследовательские и аналитические материалы, выполненные в соответствии с программой и заданием на практику, должностные инструкции, рабочие материалы, стандарты, программы и другая документация, в разработке которой студенты принимали участие в ходе практики, а также самостоятельно разработанные презентации, реклама организации и т.п. Студент может формулировать свои предложения по улучшению работы конкретного

подразделения организации, в котором он проходил практику, или организации в целом, в том числе в рамках ВКР.

3.3. ПРОЦЕДУРА ЗАЩИТЫ ПРАКТИКИ

Результаты практики оцениваются комиссией, назначенной распоряжением декана факультета, на основании совокупности представленных отчетных документов и защиты практики студентом.

В состав комиссии входят: председатель комиссии - заведующий выпускающей кафедры по направлению подготовки, члены комиссии назначаются из профессорско-преподавательского состава выпускающей кафедры по направлению подготовки, сотрудников отдела организации практик и трудоустройства студентов и руководителя практики от Академии.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время.

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, могут быть отчислены из Академии, как имеющие академическую задолженность в порядке, предусмотренном Уставом Академии.

Защита отчетов по практике организуется на выпускающей кафедре по направлению подготовки. Во время защиты отчета студент делает сообщение о выполнении программы практики в соответствии с заданием, формулирует выводы, замечания и предложения по содержанию пройденной практики.

Полученная по итогам защиты оценка проставляется в зачетной ведомости и личной зачетной книжке студента, а также включается в приложение к диплому об окончании Академии.

3.4. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИК

Формой аттестации по производственной практике является дифференцированный зачет.

Методы контроля и оценки результатов обучения должны позволить выявить у обучающихся степень формирования профессиональных и общекультурных компетенции, а также оценить умения и навыки, полученные в результате различных видов практики.

Для формирования интегральной оценки по практике используются следующие показатели, полученные студентом во время прохождения практики:

– средняя оценка, полученная студентом в результате выполнения работ по программе практики (по каждой теме) в организации и зафиксированная в дневнике руководителем практики от организации – O_1 ;

– средняя оценка, полученная студентом по освоению профессиональных компетенций, проявленных в ходе реализации умений и навыков во время практики и зафиксированная в характеристике руководителем практики от организации – O_2 (высокий – отлично, средний – хорошо, низкий – удовлетворительно);

– средняя оценка, полученная студентом по освоению общекультурных компетенций во время практики и зафиксированная в характеристике руководителем практики от организации - O_3 (высокий – отлично, средний – хорошо, низкий – удовлетворительно);

– оценка, полученная студентом при защите отчета по практике, определяющаяся полнотой и обоснованностью представленного доклада, правильность ответов на вопросы и качество материалов, программ, презентаций, стандартов и т.п., представленных в приложении - O_4 .

Итоговая оценка «О» рассчитывается по формуле:

$$O = O_1 * n_1 + O_2 * n_2 + O_3 * n_3 + O_4 * n_4,$$

где $n_1=0,3$ – весовой коэффициент, определяющий степень влияния оценки выполнения работ по программе практики (по каждой теме) в организации на итоговую оценку.

$n_2=0,3$ – весовой коэффициент, определяющий степень влияния профессиональных компетенций, проявленных в ходе реализации умений и навыков во время практики на итоговую оценку.

$n_3=0,2$ – весовой коэффициент, определяющий степень влияния общекультурных компетенций, проявленных в ходе реализации умений и навыков во время практики на итоговую оценку.

$n_4=0,2$ – весовой коэффициент, определяющий степень влияния качества защиты отчета на зачете.

В случае, если полученная итоговая оценка не будет являться целым числом, то она округляется до целого по правилам округления.

IV. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 4.1

Заведующему кафедрой

_____ название кафедры

_____ (уч. ст., уч. зв., фамилия, инициалы)

студента(-ки) уч. гр. _____

_____ (фамилия, инициалы)

проживающего по адресу:

_____ фактическое место жительства

тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу направить меня для прохождения _____ (вид практики)

практики в следующую организацию _____

_____ (наименование организации, профиль деятельности, адрес)

с « _____ » _____ по « _____ » _____ 20 __.

Студент(-ка) уч. гр. _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)

« _____ » _____ 20 __

_____ (наименование организации)

_____ (адрес организации)

тел. _____ факс _____

_____ 20 _____ № _____

ГАРАНТИЙНОЕ ПИСЬМО

Просим направить (согласны принять) студента (-ку) _____ курса факультета _____ Балтийской академии туризма и предпринимательства

_____ (фамилия, имя, отчество студента(-ки))

на _____ практику в нашу организацию _____ (вид практики)

_____ (наименование организации)

_____ (профиль деятельности)

_____ (адрес)

с «__» «_____» по «__» _____ 20_____.

Условия для прохождения практики по направлению подготовки _____ согласно программы практики и индивидуального задания обеспечим.

Директор (заместитель директора) _____ (подпись)

_____ (инициалы, фамилия)

МП

«_____» _____ 20_____ г.

БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

ФАКУЛЬТЕТ _____

КАФЕДРА _____

НАПРАВЛЕНИЕ

Балтийская академия туризма и предпринимательства в соответствии с
договором (заявкой) _____

направляет на _____ практику в _____
(вид практики)

_____ (наименование предприятия)

на срок с _____ по _____ 20__ г.

по направлению подготовки _____
студента(-ку) _____

(Фамилия, имя, отчество студента)

Начальник отдела организации практик _____ (ФИО)

**Негосударственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
Балтийская академия туризма и предпринимательства**

Отчет по производственной практике

**Направление подготовки 100100 Сервис
Квалификация (степень) выпускника - бакалавр**

**ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА
КАФЕДРА ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ В ТУРИЗМЕ И СЕРВИСЕ**

Студента(ки) _____

ФИО

Санкт-Петербург

20_____

**Задание на производственную практику Направлению подготовки
100100 Сервис (квалификация (степень) «бакалавр»)**

Наименование темы, осваиваемые общекультурные и профессиональные компетенции	Задания на практику
<p>Тема 1. Общая характеристика организации</p> <p>ОК-8</p>	<p>Дать характеристику предприятия: организационно-правовую форму, форму собственности, основные виды деятельности, размеры, масштаб деятельности, основные этапы развития, географическое положение, особенности производства и управления.</p> <p>Проанализировать цели и основные стратегии предприятия.</p>
<p>Тема 2. Внешняя среда предприятия социально-культурного сервиса.</p> <p>ОК-3, ПК-2, ПК-4</p>	<p>Провести анализ основных проблем и опасностей для предприятия, вызываемых факторами внешней среды, оценку их воздействия в перспективе</p> <p>Выявить сильные и слабые стороны деятельности предприятия.</p> <p>Провести мониторинг уровня цен на продукцию и услуги в сравнении с конкурентами.</p> <p>Рассмотреть факторы микро- и макро- среды, существенные для организации (политических, экономических, технологических, социальных, культурных и др.)</p> <p>Провести анализ микросреды (основных конкурентов, потребителей, поставщиков, контактные аудитории).</p> <p>Определить позиционирование организации по отношению к конкурентам, выявить основные «угрозы» и «возможности» внешней среды.</p>
<p>Тема 3. Организационная структура управления</p> <p>ОК-8, ОК-9 ПК-5</p>	<p>Анализ типа и общей характеристика организационной структуры управления, ее схемы.</p> <p>Сформировать представления о характеристиках отдельных уровней и звеньев управления (линейных, функциональных), преобладающих типов связей.</p> <p>Провести анализ функционально-организационной модели управления: регламентации деятельности структурных подразделений (положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей отделов и служб); выявить проблемы структуры управления на предприятии.</p> <p>Внести предложения по совершенствованию организационной системы управления в организации туриндустрии.</p>
<p>Тема 4 Особенности управления производством услуг</p> <p>ОК-8, ПК-4, ПК-5</p>	<p>Дать анализ видов производственной деятельности, особенности организации производства сервисного продукта/услуги.</p> <p>Освоить принципы работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса, формировать клиентурные отношения.</p> <p>Рассмотреть характер производственной деятельности предприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> -разработку и реализацию технологии процесса сервиса, -осуществления сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов и др.

Наименование темы, осваиваемые общекультурные и профессиональные компетенции	Задания на практику
<p>Тема 5. Управление маркетингом</p> <p>ПК-2, ПК-13</p>	<p>Дать анализ системы организации маркетинга на предприятии, ее задачи.</p> <p>Дать анализ маркетинговой среды, товарная, ценовая, сбытовая и коммуникативная политики предприятия.</p> <p>Участвовать в работе отдела маркетинга:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать различные методы маркетинговых исследований, - реализовывать сервисный продукт с использованием приемов эффективных продаж, информационных и коммуникационных технологий, рекламы. <p>Использовать навыки деловой коммуникации на втором иностранном языке.</p>
<p>Тема 6. Управление персоналом</p> <p>ОК-9, ОК-10</p>	<p>Проанализировать кадровый потенциал предприятия системы управления (профессиональный состав, квалификационный и образовательный уровень).</p> <p>Ознакомиться с системой материального и морального стимулирования, методами повышения эффективности управленческого труда.</p> <p>Участвовать в организации и координации работы сотрудников, определении сложности и объема работ.</p> <p>Использовать умения и навыки делового общения, работе в команде и борьбе со стрессами.</p>
<p>Тема 7. Информационная система управления</p> <p>ПК-13</p>	<p>Охарактеризовать общую схему информационных потоков в организации, основные средства передачи и преобразования информации.</p> <p>Использовать при работе основное программное обеспечение, используемое на предприятии</p> <p>Дать анализ эффективности информационной системы.</p> <p>Использовать умения и навыки при работе с глобальными системами бронирования, электронными справочными службами, каналами и сетями электронной почты</p>

ДНЕВНИК
 Производственная практика
 Продолжительность 180 часов

Дата	Виды выполняемых работ	Оценка Подпись
	Тема 1. Общая характеристика организации	
	Тема 2. Внешняя среда предприятия социально-культурного сервиса.	
	Тема 3. Организационная структура управления.	
	Тема 4. Особенности управления производством	
	Тема 5. Управление маркетингом	
	Тема 6 Управление персоналом	
	Тема 7. Информационная система управления	

Студент _____

_____ (ФИО)

_____ (подпись)

« ____ » _____ 201_ г.

Содержание и объем выполненных работ подтверждаю.

Руководитель практики от образовательной организации

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (ФИО)

« ____ » _____ 201_ г.

Руководитель практики от организации

_____ (должность)

_____ (подпись)

_____ (ФИО)

М.П.

« ____ » _____ 201_ г.

ХАРАКТЕРИСТИКА

Студент _____
(Фамилия, Имя, Отчество)

проходил практику в _____
(наименование организации)

Сроки прохождения практики: _____

За время прохождения производственной практики студент показал следующий уровень освоения **общекультурных** компетенций:

принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности (ОК 3);

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

владеть основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-4);

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК 6);

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

способность работать в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным ОК-10.

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

За время прохождения практики студент показал следующий уровень освоения умений **профессиональных** компетенций:

выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объекта процесса сервиса (ПК-4);

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5),

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

готовность к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);

- Высокий уровень**
- Средний уровень**
- Низкий уровень**

готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13).

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

Профессиональные компетенции освоены / не освоены
(ненужное зачеркнуть)

Общие компетенции освоены / не освоены
(ненужное зачеркнуть)

Руководитель практики от организации

(должность)

(подпись)

(ФИО)

« ____ » _____ 201_ г.

М.П.

V. РАЗРАБОТЧИКИ ПРОГРАММЫ И МЕТОДИЧЕСКИХ УКАЗАНИЙ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ СТУДЕНТОВ

РАЗРАБОТЧИКИ:

БАТиП	канд. культурологии, доцент, зав. кафедрой Туризма и сервиса	Е.В. Васильева
БАТиП	к.в.н., доц., декан факультета Туризма и сервиса	Е.А. Иванов
БАТиП	доц. кафедры Туризма и сервиса, руководитель международно- правового департамента	О.Б. Евреинов
БАТиП	специалист Департамента учебно- методической работы	О.В. Масалова

Программа обсуждена и одобрена
на заседании кафедры Туризма и сервиса БАТиП
«23» сентября 2014 г., протокол № 2
Заведующий кафедрой Е.В. Васильева