



**БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА
И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

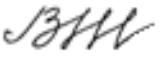
**ПРОГРАММА
И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОХОЖДЕНИЮ
ПРАКТИКИ СТУДЕНТОВ
производственной (преддипломной)**

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

**Квалификация (степень) выпускника
БАКАЛАВР**

**Санкт-Петербург
2014**

УТВЕРЖДАЮ
Ректор БАТиП

 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 (преддипломной) практики студентов по направлению подготовки 100100 «Сервис». – СПб.: БАТиП, 2014. – 40 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	8
1.5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	10
II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	12
2.1. ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	14
2.1.1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	14
2.1.2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	15
2.1.3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ	17
III. СОДЕРЖАНИЕ И ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО ПРАКТИКЕ И ИХ ЗАЩИТА	21
3.1. ОТЧЕТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ	21
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. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ (ПРЕДДИПЛОМНУЮ) ПРАКТИКУ	27
4.5. ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ	28
4.6. ЗАДАНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ (ПРЕДДИПЛОМНУЮ) ПРАКТИКУ	29
4.7. ДНЕВНИК ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКЕ	31
4.8. ХАРАКТЕРИСТИКА ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКЕ	32
4.9. ПРИМЕРНЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ	35
V. РАЗРАБОТЧИКИ ПРОГРАММЫ И МЕТОДИЧЕСКИХ УКАЗАНИЙ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ СТУДЕНТОВ	37

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 25.03.2003г. «Об утверждении Положения о порядке проведения практики студентов образовательных учреждений высшего профессионального образования», «Положения о порядке проведения практики студентов БАТиП» от 29.08.2013г.

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 100100 «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;
- выдача заданий на производственную (преддипломную) практику студентам;
- 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 выпускной квалификационной работы:

- разработать на основе программы преддипломной практики индивидуальное задание с ориентацией на тему, цель и направление исследования выпускной квалификационной работы;
- определить основные направления и объем сбора статистического материала по теме выпускной квалификационной работы;
- проанализировать по окончании практики материалы отчета по выполнению индивидуального задания, внести предложения по улучшению ее прохождения.

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 4.8);
- 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 и индивидуальное задание 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 и индивидуального задания 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 непроизводственной инфраструктуры предприятия (столовой, кафе и т.п.);
- принимать непосредственное участие в профессиональной деятельности предприятия (организации) – базы практики.

Студенты обязаны:

- получить на выпускающей кафедре по направлению подготовки индивидуальное задание на практику (Приложение 4.4);
- 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 4.7);
- составить отчет по практике (Приложение 4.5);
- 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.znanium.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.znanium.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.

Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов//
<http://www.fcior.edu.ru>

1. Клуб научного туризма — www.sgu/ogis/club

2. Национальная академия туризма – www.nat-moo.ru

3. Сервер «Музеи России» — www.museum.ru

4. www.russiatourism.ru.

5. www.ratanews.ru

6. 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;
- разрабатываются и выдаются индивидуальные задания на практику, определяется предмет исследования и круг изучаемых тем программы

практики, устанавливается порядок, сроки и объемы проведения необходимых теоретических и экспериментальных исследований, наблюдений и расчетов.

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;
- краткое изложение основных выводов проведенного исследования и рекомендации по устранению выявленных недостатков с соответствующей мотивировкой и экономическим обоснованием.

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 (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) 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 туристской 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.

Разделом производственной (преддипломной) практики может являться научно-исследовательская работа обучающегося. В случае ее наличия при разработке программы научно-исследовательской работы обучающимся должна быть предоставлена возможность:

- изучать справочную литературу и получать другую справочную и научно-техническую информацию, отражающую достижения в области отечественной и зарубежной науки в области туризма;
- участвовать в проведении научных исследований и в выполнении инновационных разработок (проектов) в области туризма;
- осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научно-технической информации по теме (заданию);
- принимать участие в разработке новых видов туристских продуктов;
- составлять отчеты (разделы отчетов) по научно-исследовательской теме или ее разделу (этапу, заданию);
- публиковаться в научно-практических изданиях;
- выступить с докладом на конференции.

2.1.1.ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Цель – подготовка к решению конкретных задач бакалавра по направлению «сервис», закрепление и развитие профессиональных компетенций, углубленных практических навыков работы; проведение практики на рабочих местах предприятия или иного объекта индустрии туризма; предоставление студенту работы (или возможности работы в качестве дублера) на основных должностях работников туристской индустрии на предприятиях или иных объектах туристской индустрии по профилю получаемого образования, сбор и анализ практического материала для подготовки выпускной квалификационной работы (ВКР), а так же подготовка выпускника к ее написанию, т.е. систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний по профилирующим дисциплинам и применение этих знаний при решении конкретных научных, управленческих, экономических и организационных задач.

Задачи - обобщение материалов, накопленных студентом за предыдущие периоды обучения, овладение новейшими технологиями, навыками работы на одном из рабочих мест предприятия туристской индустрии; получение целостного представления о деятельности предприятия туризма; закрепление и углубление знаний, полученных в период прохождения производственной практики; приобретение навыков самостоятельного решения задач; апробация рекомендаций, предложенных в ВКР.

Содержанием данного вида практики являются сбор эмпирических материалов о деятельности организации – места прохождения практики - по формированию, предоставлению, продвижению или реализации социокультурной или туристской услуги, их систематизация, обработка и обобщение, а также предложение конкретных мероприятий по следующим направлениям, повышающих эффективность ее работы:

- организации социально-культурной деятельности или социально-культурный проект создания нового структурного подразделения (службы, филиала);
- развитию социально-культурной деятельности организации;
- совершенствованию основных направлений деятельности организации.

2.1.2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Компетенции студента, формируемые в результате

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);
- 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);
- способность работать в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами (ОК-9);
- владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);
- участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);
- стремиться к постоянному личностному развитию и повышению

- профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15);
- самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохраняя своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);
 - готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18).

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 объекта процесса сервиса (ПК-4);
- готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
- готовность к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);
- готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);
- разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);
- готовностью к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);
- к организации технологического процесса сервиса (ПК-12).

В результате прохождения преддипломной 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;
- Навыками организации технологического процесса сервиса;
- Методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя; навыками менеджмента в сервисе; методами проведения исследований в сервисе.

2.1.3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость преддипломной практики составляет **6** зачетных единиц.

№ п/п	Наименование темы, осваиваемые компетенции	Содержание раздела (темы)
1.	Общая характеристика организации ОК-6, ОК-8	Общая характеристика организации: организационно-правовая форма предприятия, сферы и основных видов ее деятельности, стратегическое видение, цели и задачи, организационная структура, географическое положение предприятия, масштаб деятельности. Характеристика предоставляемых услуг, предоставляемых предприятиями социально-культурного сервиса и туризма. Описание рынка, на котором работает организация, и ее позиции. Хозяйственные связи и организация взаимодействия с субъектами внешней среды организации. Изучение структуры и системы управления предприятием: анализ вертикального и горизонтального разделения управленческого труда.

№ п/п	Наименование темы, осваиваемые компетенции	Содержание раздела (темы)
2.	Экономический анализ финансово-хозяйственной деятельности организации ПК-9, ПК-11	Структура и содержание деятельности экономических служб предприятия туризма. Комплексная оценка финансово-хозяйственной деятельности организации (состояние, основные показатели). Оценка уровня самофинансирования и валютной самокупаемости, финансовая устойчивость организации. Применение методов и методик экономического анализа в хозяйственной деятельности организации. Анализ прибыльности, рентабельности, деловой активности, структуры капитала и ликвидности организации. Принятие управленческих решений на основе маржинального анализа. Основные технико-экономические характеристики и показатели экономической деятельности в пределах соответствующего структурного подразделения. Анализ объема и структуры деятельности предприятия (объем реализованной продукции, объем оборота, выручка от предоставляемых услуг): товарооборот предприятия (дневной, месячный) – общий и себестоимость услуг по собственной продукции; доля оборота по собственной продукции в составе общего оборота; анализ текущих расходов; уплачиваемые налоги; анализ прибыли и эффективности деятельности; оценка финансовой устойчивости (ликвидность, прибыльность, оборачиваемость товарных запасов, использование акционерного капитала).
3.	Анализ системы управления организации ОК-8, ОК-9, ПК-11	Основные функции и задачи структурных подразделений системы управления. Основные организационно-распорядительные документы (устав, положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей и специалистов, инструктивные материалы, определяющие деятельность организации). Содержание и организация связей структурных подразделений в системе управления. Стратегия и тактика административного управления. Эффективность и результативность системы управления.
4.	Информационная система управления ОК-10, ОК-13, ПК-7	Массивы информации и коммуникационный процесс. Общая схема информационных потоков в организации и ее характеристика. Коммуникации между организацией и внешней средой (органы государственного регулирования, потребители, поставщики и др.). Коммуникации между уровнями управления и подразделениями. Информационный процесс (передача, преобразование, хранение, оценка и использование информации). Средства передачи и преобразования информации. Документооборот предприятия и его характеристика. Организация делопроизводства, рационализация документооборота предприятия. Пути устранения недостатков коммуникационного процесса. Совершенствование коммуникаций в организации.
5.	Управление производством ОК- 6, ОК-9, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-12	Анализ производственной деятельности предприятия, особенности организации производства сервисного продукта/услуги. Методы планирования производства (бизнес-план), основные технико-экономические показатели производственной деятельности, эффективность производства, направления совершенствования.

№ п/п	Наименование темы, осваиваемые компетенции	Содержание раздела (темы)
		Производственная деятельность предприятия: разработка и организация технологии процесса сервиса, формирование клиентурных отношений, работа отдела продаж и технология работы в контактной зоне. Современные информационные технологии, используемые в процессе сервисной деятельности. Основные направления оптимизации технологических процессов в соответствии с требованиями потребителя. Методы совершенствования процессов обслуживания. Методы управления производством на уровне руководителей среднего звена, организация и координация работы исполнителей и соисполнителей.
6.	Управление маркетингом ОК-13, ОК-14, ОК-18 ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-13	Организация маркетинговой деятельности на предприятии. Функции и задачи службы маркетинга. Задачи и механизмы действия подсистемы маркетинговых исследований на предприятии. Информационная система маркетинга, ее структура и функции. Анализ и оценка конкурентоспособности предприятия. Формирование конкурентной стратегии предприятия. Разработка плана маркетинговой деятельности на предприятии. Разработка товарной стратегии предприятия. Выработка управленческих решений в области ценообразования. Планирование продвижения туристских услуг на рынке. Формирование коммуникационной политики предприятия. Механизм внутреннего маркетинга на предприятии. Формирование спроса. Средства рекламы и их характеристика. Роль рекламы в коммерческом успехе предприятия.
7.	Управление персоналом ОК-6, ОК-10, ОК-15	Кадровый потенциал предприятия и его формирование. Квалификация и образовательный уровень кадров (по категориям персонала). Планирование и прогнозирование потребностей в рабочей силе (по категориям персонала). Процесс подбора кадров руководителей и специалистов. Система материального и морального стимулирования. Функции управленческого персонала. Методы повышения эффективности управленческого труда. Система работы с кадрами. Изучение социальных технологий на предприятии: социальная поддержка сотрудников предприятия, социальная направленность в работе с клиентами.
8.	Система учета в организации ПК-9	Учетная политика организации. Бухгалтерский учет. Налоговый учет. Учет основных средств и нематериальных активов. Учет материально-производственных запасов. Учет труда и заработной платы. Учет готовой продукции и ее реализации. Учет финансовых результатов. Учет капиталов и средств целевого назначения. Понятие и виды отчетности. Порядок составления и представления финансовой отчетности. Порядок составления и представления бухгалтерской отчетности.
9.	Изучение экологически безопасных аспектов деятельности организации ОК-3, ОК-4, ПК-8	Методы организации безопасности жизнедеятельности людей, способы их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий. Основные правила и меры, которые необходимо применять по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности.

Методические указания по выполнению задания

На производственной (преддипломной) практике для выполнения квалификационной работы, в соответствии с выбранным для исследования аспектом деятельности предприятия, студент собирает фактические данные из документов бухгалтерской, экономической, статистической отчетности, договоров, планов, бланков для заполнения потребителем и служащими, корреспонденции, регламентирующих инструкций, рекламной продукции, должностных инструкций, стандартов обслуживания, обучающих программ, Интернет-сайтов, компьютерной информации и т.д., а также эмпирический материал, полученный им методом включенного наблюдения в процессе работы в качестве специалиста, анализирует, группирует и систематизирует по качественным и количественным признакам, в динамике за определенный период, делает выводы о слабых и сильных сторонах работы, недостатках и возможностях данного предприятия.

Сферу гостеприимства, культуры или досуга, следует анализировать по некоторым из следующих направлений: особенности инфраструктуры, этапы становления, проблемы, тенденции и перспективы развития, зарубежный опыт по исследуемой проблеме, новые формы организации бизнеса, инновационные технологии, влияние процессов глобализации, международное правовое регулирование, международное сотрудничество, деловая культура, этика и психология бизнеса, обеспечение безопасности и т.д.

Решение выявленных проблем деятельности предприятия, а также повышение эффективности управления, прибыльности, организационного, социального, экономического уровня развития предприятия социально-культурного сервиса и туризма, его конкурентоспособности, улучшение имиджа может быть реализовано посредством:

- организации социально-культурной деятельности (социально-культурный проект творческого действия - праздничного, концертного, театрального, социально-культурный проект создания досугового центра, ресторана, фитнес – клуба и т.д.);
- расширения сервисной деятельности данной организации (формирование и внедрение нового турпродукта; выявление и реализация социокультурного или туристского потенциала определенной территории; определение актуальных направлений туроператорской деятельности; развитие новых видов туризма; продвижение рекламного продукта; создание нового структурного подразделения, службы, новой дополнительной услуги в гостинице, ресторане и т.д.);
- совершенствования управления человеческими ресурсами, организации производства социально-культурной или туристской услуги, организации процессов труда, маркетинговой политики, повышение внутрифирменной культуры и т.д.

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

3.1. ОТЧЕТНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Отчетными документами студентов являются «Отчет по производственной (преддипломной) практике» (Приложение 4.5), содержащий:

- задание по практике (Приложение 4.6);
- дневник практики – краткое содержание и сроки изучения тем программы практики (Приложение 4.7);
- характеристику, заполненную и подписанную руководителем практики от организации, не позднее, чем за три дня до назначенного дня защиты. (Приложение 4.8);
- 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 (преддипломной) 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)

БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

ФАКУЛЬТЕТ _____

КАФЕДРА _____

«УТВЕРЖДАЮ»

Зав. кафедрой _____

« ____ » _____ 20__ г.

Задание

на _____ практику

Студента (ки) _____ курса _____ уч. группы факультета _____

(фамилия, имя, отчество)

(наименование организации)

Индивидуальное задание:

Руководитель

практики _____

(ученое звание и степень)

(должность, место работы, фамилия, имя, отчество)

Дата выдачи задания “ ____ ” _____ 20__ г.

Подпись руководителя _____

Подпись студента _____

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

Отчет по производственной (преддипломной) 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 (преддипломную) практику по направлению подготовки

100100 Сервис (квалификация (степень) «бакалавр»)

<p>Наименование темы, осваиваемые общекультурные и профессиональные компетенции</p>	<p>Задания на практику.</p>
<p>Общая характеристика организации ОК-6</p>	<p>Дать общую характеристику предприятия: организационно-правовой формы предприятия, сферы и основных видов ее деятельности, стратегического планирования, географического положения предприятия, масштаба деятельности. Проанализировать рынок, на котором работает организация, перечень предоставляемых в ней сервисных услуг. Определить позиции предприятия. Рассмотреть хозяйственные связи и организацию взаимодействия с субъектами внешней среды организации.</p>
<p>Экономический анализ финансово-хозяйственной деятельности организации ПК-9, ПК-11</p>	<p>Рассмотреть структуру и содержание деятельности экономических служб Проанализировать: - бухгалтерский баланс, отчет о прибылях и убытках (за 1-2 последних года), - документы о формировании себестоимости оказания услуг (производства продукции), - о ценах и тарифах на услуги (продукцию). - Оценить прибыльность (убыточность) работы организации в целом. Сделать предложения по повышению эффективности работы организации (если необходимо).</p>
<p>Анализ системы управления организации ОК-8, ОК-9 ПК-11</p>	<p>Составить структурную схему организации управления предприятием. Провести анализ вертикального и горизонтального разделения управленческого труда. Определить основные функции и задачи структурных подразделений, дать рекомендации по совершенствованию связей структурных подразделений в системе управления. Использовать при выполнении работ основные организационно-распорядительные документы (устав, положения об отделах и службах, должностные инструкции руководителей и специалистов, инструктивные материалы, определяющие деятельность организации). Проанализировать стратегию и тактику административного управления. Выработать свои предложения по их совершенствованию с целью повышения эффективности и результативности системы управления.</p>
<p>Информационная система управления ОК-10, ОК-13 ПК-7</p>	<p>Составить общую схема информационных потоков в организации и дать ее характеристику. Выявить и проанализировать коммуникационные связи между организацией и внешней средой (органы государственного регулирования, потребители, поставщики и др.). Выявить и проанализировать коммуникационные связи между уровнями управления и подразделениями. Дать характеристику используемых на предприятии информационных и коммуникационных технологий. Иметь навык работы с ними.</p>

Наименование темы, осваиваемые общекультурные и профессиональные компетенции	Задания на практику.
	<p>Вести документооборот, организовывать делопроизводство, организовывать хранение документов.</p> <p>Сделать предложения (в случае необходимости) по устранению недостатков коммуникационного процесса.</p>
<p>Управление производством ОК-6, ОК-9 ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-12</p>	<p>Приобретение устойчивых навыков в организации и технологии сервисной деятельности.</p> <p>Контролировать технологические процессы и выполнение должностных инструкций. Оптимизировать технологические процессы в том числе в соответствии с требованиями потребителя.</p> <p>Использовать навыки работы с современными информационными технологиями, работать с информацией в глобальных компьютерных сетях.</p> <p>Контролировать соблюдение технологии обслуживания на различных этапах формирования заказов и их исполнения. Оценивать качество обслуживания соисполнителями.</p> <p>Использовать при работе навыки управления производством на уровне руководителей среднего звена, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.</p>
<p>Управление маркетингом ОК-13, ОК-14, ОК-18 ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-13</p>	<p>Проанализировать функции и задачи службы маркетинга. Составить схему организационной структуры службы маркетинга на предприятии.</p> <p>Провести анализ и оценку конкурентоспособности предприятия.</p> <p>Участвовать в формировании конкурентной стратегии предприятия.</p> <p>Использовать навыки формирования и продвижения сервисного продукта для выбора наиболее оптимального способа его продвижения.</p> <p>Участвовать в разработке маркетинговых или рекламных мероприятий.</p>
<p>Управление персоналом ОК-6, ОК-10, ОК-15</p>	<p>Провести анализ кадрового потенциала предприятия и образовательного уровня кадров (по категориям персонала). Сделать планирование и прогнозирование в потребностях кадров (по категориям персонала).</p> <p>Выявить наиболее эффективные системы материального и морального стимулирования на туристском предприятии, используя выбранную методику анализа.</p> <p>Провести анализ функций управленческого персонала и внести предложения по повышению эффективности управленческого труда.</p> <p>Изучить применяемые социальные технологии на предприятии, внести свои предложения по их улучшению в случае обнаружения недостатков.</p>
<p>Система учета в организации ПК-9</p>	<p>Выяснить учетную политику организации.</p> <p>Иметь представления о видах бухгалтерской отчетности, порядке составления и представления финансовой отчетности, порядке составления и представления бухгалтерской отчетности.</p> <p>Оформлять требуемые бухгалтерские отчеты, предоставляемые различными структурными подразделениями в бухгалтерию.</p>

Наименование темы, осваиваемые общекультурные и профессиональные компетенции	Задания на практику.
Изучение экологически безопасных аспектов деятельности организации ОК-3, ОК-4, ПК-8	Изучить и проанализировать лицензированную и сертификационную деятельность организации. Владеть методами организации безопасности жизнедеятельности людей, способами их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий. Принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности.

Приложение 4.7

ДНЕВНИК

Производственная (преддипломная) практика
Продолжительность часа

Дата	Виды выполняемых работ	Оценка Подпись
	Тема 1. Общая характеристика организации	
	Тема 2. Экономический анализ финансово-хозяйственной деятельности организации	
	Тема 3. Анализ системы управления организации.	
	Тема 4. Информационная система управления	
	Тема 5 Управление производством	
	Тема 6 Управление маркетингом	
	Тема 7. Управление персоналом	
	Тема 8 Система учета в организации	
	Тема 9. Изучение экологически безопасных аспектов деятельности организации	

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 (преддипломной) 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

владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях (ОК-13);

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (ОК-14);

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (ОК-15);

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохраняя своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16);

Высокий уровень

Средний уровень

Низкий уровень

готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);

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**

готовностью 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 обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

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

готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);

- Высокий уровень**
Средний уровень
Низкий уровень

к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

- 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)
« ____ » _____ 201_ г.

(подпись)

(ФИО)

Приложение 4.9

Примерные индивидуальные задания по направлению подготовки 101100 «Сервис»

1. Проблема кадрового обеспечения маркетинговой и рекламной деятельности фирмы.
2. Формирование кадровой политики организации.
3. Проблемы привлечения и отбора персонала.
4. Построение мотивационного профиля персонала.
5. Формирование работы в команде.
6. Аттестация как метод повышения эффективности оценки персонала.
7. Группы риска и кадровая безопасность.
8. Политика вознаграждения.
9. Работа персонала и качество предоставляемой услуги.
10. Развитие персонала и планирование карьеры.

11. Планирование использования кадров и прогнозирование кадровых потребностей.
12. Электронный документооборот в организации.
13. Взаимодействие предприятий социально-культурного сервиса с другими организациями.
14. Взаимодействие предприятий социально-культурного сервиса с ОВИР.
15. Взаимодействие фирмы с общественными организациями.
16. Поддержка социальных программ муниципальных органов организациями развлекательного комплекса.
17. Критерии выбора поставщиков.
18. Взаимодействие организации с финансовыми посредниками.
19. Проведите анализ рынка, предложения аналогичных социально-культурных или туристских услуг.
20. Анализ использования рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций, их специфика для предприятий социально-культурного сервиса .
21. Оформление документации: правила, техника учета и хранения, контроль правильности оформления.
22. Организация и проведение деловых переговоров, встреч.
23. Организация и проведение рекламных компаний.
24. Организация работы с жалобами клиентов: техника работы, процедуры применения мер по жалобам, учет и анализ жалоб.
25. Анализ трудовой дисциплины работников на предприятии.
26. Определение и анализ потребностей в ресурсах.
27. Выявление и анализ проблем в работе предприятия.
28. Создание системы мотивации и дисциплинарной ответственности работников.
29. Распределение обязанностей и определение степени ответственности работников.
30. Система материального и морального стимулирования на предприятии.
31. Управление конфликтными ситуациями на предприятии.
32. Выставочная деятельность, этапы организации мероприятий.
33. Обеспечение мер безопасности гостей при проведении мероприятий предприятий социально-культурного сервиса.
34. Организация действий в чрезвычайных ситуациях.

V. РАЗРАБОТЧИКИ И ЭКСПЕРТЫ 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