

Негосударственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
Центросоюза Российской Федерации

**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ**

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
социально-культурного
сервиса и туризма

 С.В. Андреева

«24» июня 2015 г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
ПРАКТИКИ**

Направление подготовки: 43.03.02 *Туризм*

Профиль: «Технология и организация развлечений»

Квалификация выпускника: бакалавр

Чита
2015

Программа производственной практики составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 43.03.02 *Туризм*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 октября 2009 г. № 489.

АВТОР: Т.В. Сурикова, старший преподаватель

РЕЦЕНЗЕНТ: Н.И. Рыжова, кандидат экономических наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНО К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма (протокол от «24» июня 2015 г. № 10).

СОГЛАСОВАНО

Начальник УМО: _____ Т.С. Аверячкина

Заведующий библиотекой: _____ Л.Г. Беломестнова

Начальник ЦИТ: _____ И.Г. Ширяев

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения по организации производственной практики	4
2. Тематический план производственной практики.....	9
3. Содержание производственной практики	12
4. Руководство производственной практикой	22
5. Обязанности студента – практиканта.....	23
6. Оформление результатов производственной практики.....	24
7. Порядок сдачи и защиты отчета.....	26
Библиографический список.....	27
Приложения.....	29

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Место практики в учебном процессе

Производственная практика проводится в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования направления подготовки 100400.62 *Туризм* профиль «Технология и организация развлечений», с рабочим учебным планом и действующим Положением об организации производственной практики, утвержденного директором ЗИП СибУПК 04 сентября 2012 года.

В соответствии с учебными планами студенты очной формы обучения, срок обучения 4, года проходят производственную практику на 3 курсе, в 6 семестре. Продолжительность практики 2 недели по 54 ч. По окончании практики ставится дифференцированный зачет. Общая трудоемкость - 108 ч., 3 зачетных единицы.

1.2. Цели и задачи практики

Целью практики является формирование практических навыков по использованию в профессиональной деятельности бакалавров:

- учредительных и нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий и организаций социально-культурного сервиса и туризма;
- опыта функционирования организационно-экономических структур на предприятиях сферы туризма, включая изучение опыта и анализа хозяйственной деятельности, должностных инструкций, информационной базы;
- приобретение профессиональных навыков в овладении технологией делопроизводства в структурных подразделениях предприятий туризма;

- приобретение профессиональных навыков в овладении технологиями обслуживания клиентов в учреждениях и предприятиях туризма;
- приобретение профессиональных навыков в овладении технологиями разработки туров и экскурсий, оформление технологической документации туристских маршрутов, составление калькуляции туров;
- овладение навыками культуры межличностного общения.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи.

1. Познакомиться с организационной структурой предприятий туристской индустрии.

2. Познакомиться с организацией производственного процесса оказания туристических услуг.

3. Изучить технологию обслуживания туристов на предприятии. Принять участие в документационном оформлении процесса продажи тура.

4. Изучить процесс выполнения должностных обязанностей в качестве помощника менеджера какого-либо подразделения предприятия.

5. Разработать экскурсию, принять участие в разработке и документационном оформлении тура.

6. Дать характеристику маркетинговой деятельности предприятия по сегментированию потребительского рынка и стимулированию продаж.

7. Выявить особенности деятельности предприятия, связанные с региональной спецификой.

8. Провести частичный экономический анализ ряда показателей деятельности предприятия.

9. Представить выводы и предложения по совершенствованию деятельности предприятия и улучшению сервисного обслуживания туристов.

10. Провести исследования и сбор необходимого практического материала для выработки навыков в самостоятельной научно-исследовательской работе. Написать отчет по практике.

1.3. Требования к уровню освоения содержания производственной практики

Процесс прохождения практики направлен на формирование общекультурных компетенций:

– способности и интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию (ОК-1);

– способности достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта (ОК-2);

– способность понимать и анализировать мировоззренческие, социально и личностно-значимые философские проблемы, использовать основные законы естественно-научных дисциплин в профессиональной деятельности (ОК-3);

– владение культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-4);

– готовность соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; использование нормативные и правовые документы в туристской деятельности (ОК-5);

– способность работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться (ОК-6);

– готовностью к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способностью к межкультурным коммуникациям в туристской индустрии (ОК-7);

– стремлением к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства; может критически оценить свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства их развития или устранения, способен к бесконфликтной профессиональной деятельности в туристской индустрии (ОК-8);

– способность понимать социальную значимость своей будущей профессии, обладание высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристской индустрии (ОК-9);

– способность к письменной и устной коммуникации на государственном и иностранных языках, готовность к работе в иноязычной среде (ОК-10);

– способностью понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, сознавать опасности и угрозы в туризме, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны (ОК-11);

– владение основными методами, способами и средствами обучения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером как средством обеспечения информации в туристской деятельности, способностью работать в глобальных компьютерных сетях (ОК-12);

– владение основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, иных ситуаций в туристской деятельности (ОК-13);

– владение основами законодательства о физической культуре и спорте, методами и средствами физического воспитания для оптимизации работоспособности и здорового образа жизни (ОК-14).

В результате прохождения практики студент должен владеть навыками:

- самостоятельной организации производственной деятельности в процессе практики;
- наблюдения за осуществлением производственной деятельности;
- анализа ряда аспектов производственной деятельности;
- этического профессионального поведения;
- использования в практической деятельности правовых норм, регламентирующих трудовое поведение и организацию туристского обслуживания;
- работы в коллективе;

- сбора, хранения и переработки информации о деятельности туристского предприятия, в том числе и с использованием компьютера;
- навыками соблюдения правил безопасности жизнедеятельности в процессе выполнения профессиональных обязанностей.

1.4. Объекты производственной практики

Базами производственной товароведной практики могут быть:

- туристские фирмы;
- средства размещения (гостиницы (ГП), мини-гостиницы, туристические базы, в том числе и палаточные лагеря);
- предприятия питания (рестораны, кафе, бары, кафетерии, столовые);
- производители экскурсионных услуг;
- производители спортивно-оздоровительных услуг;
- производители транспортных туристских услуг;
- культурно-развлекательные комплексы (КРК);
- иные объекты, связанные с разработкой и реализацией туристского продукта.

2. Тематический план производственной преддипломной практики

2.1. Тематический план производственной преддипломной практики для студентов, проходящих практику в туристических фирмах

Темы производственной преддипломной практики	Количество часов
Тема 1. Общая характеристика предприятия, организации	8 ч.
Тема 2. Виды туристических услуг, оказываемых населению	10 ч.
Тема 3. Организационная структура предприятия, организации	10 ч.
Тема 4. Производственная структура предприятия.	10 ч.
Тема 5. Технология производства услуг	10 ч.
Тема 6. Организация обслуживания туристов после продажи тура	8 ч.
Тема 7. Договорные отношения с поставщиками услуг	8 ч.
Тема 8. Расчет стоимости тура	10 ч.
Тема 9. Маркетинговые мероприятия по сбыту услуг	10 ч.
Тема 10. Анализ показателей качества работы туроператорских фирм	8 ч.
Оформление отчета	16 ч.
Итого:	108 ч.

**2.2. Тематический план производственной
преддипломной практики для студентов, проходящих
практику в гостиничных предприятиях**

Темы производственной преддипломной практики	Количество часов
Тема 1. Общая характеристика гостиничного предприятия (ГП)	6 ч.
Тема 2. Архитектурно-планировочное решение ГП	8 ч.
Тема 3. Характеристика номерного фонда	9 ч.
Тема 4. Организационная структура ГП	9 ч.
Тема 5. Технология производства услуг	9 ч.
Тема 6. Производственная структура предприятия	9 ч.
Тема 7. Характеристика потребителей гостиничных услуг	9 ч.
Тема 8. Организация работы предприятий питания при гостинице	9 ч.
Тема 9. Организация работы службы дополнительных услуг	9 ч.
Тема 10. Маркетинговые мероприятия по продвижению услуг	9 ч.
Тема 11. Анализ ряда экономических работ ГП	8 ч.
Оформление отчета	14 ч.
Итого:	108 ч.

**2.3. Тематический план преддипломной практики
для студентов, проходящих практику
в предприятиях питания**

Темы производственной преддипломной практики	Количество часов
Тема 1. Общая характеристика пред-	8 ч.

приятия общественного питания (ПП)	
Тема 2. Архитектурно-планировочное решение ПП	10 ч.
Тема 3. Организационная структура ПП	10 ч.
Тема 4. Управление персоналом	10 ч.
Тема 5. Производственная структура предприятия	10 ч.
Тема 6. Организация снабжения ПП	8 ч.
Тема 7. Организация обслуживания	8 ч.
Тема 8. Организация анимационной деятельности в ПП	10 ч.
Тема 9. Маркетинговые мероприятия по продвижению услуг	10 ч.
Тема 10. Анализ ряда экономических работы ПП	8 ч.
Оформление отчета	16 ч.
Итого:	108 ч.

2.4. Тематический план преддипломной практики для студентов, проходящих практику в культурно-развлекательных комплексах (КРК)

Темы производственной преддипломной практики	Количество часов
Тема 1. Общая характеристика КРК	14 ч.
Тема 2. Архитектурно-планировочное решение КРК	16 ч.
Тема 3. Организационная структура КРК	16 ч.
Тема 4. Управление персоналом	14 ч.
Тема 5. Технология производства услуг	16 ч.
Тема 4. Организация работы предприятий питания при КРК КРК	16 ч.
Тема 6. Маркетинговые мероприятия по продвижению услуг	16 ч.
Оформление отчета	16 ч.
Итого:	108 ч.

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план производственной практики для студентов, проходящих практику в туристических фирмах

Тема 1. Общая характеристика предприятия, организации

Изучить устав предприятия, историю турфирмы, нормативно-правовую базу, регламентирующую деятельность предприятия.

Тема 2. Виды туристических услуг, оказываемых населению

Провести анализ ассортимента услуг по направлениям, видам туризма за определенный период (по объемам продаж или количеству путевок). Представить анализ в виде таблиц и диаграмм (приложение 4.) Охарактеризовать сегменты потребительского рынка, на которых работает предприятие по географическим, социально-демографическим, психологическим критериям.

Тема 3. Организационная структура предприятия, организации

Изучить организационную структуру предприятия. Составить ее схему и провести анализ (определить тип организационной структуры и форму управления предприятием). Изучить штатное расписание организации (предприятия). Охарактеризовать персонал предприятия по следующим критериям: численность, уровень квалификации, половозрастной состав, размер заработной платы (при условии, что это не является коммерческой тайной).

Тема 4. Производственная структура предприятия

Описать содержание производственной деятельности работы отделов предприятия. Охарактеризовать должностные обязанности работников служб.

Тема 5. Технология производства услуг

Составить схему технологического цикла обслуживания клиентов, описать содержание каждого этапа. Охарактеризовать документы, регламентирующие процесс обслуживания туристов.

Тема 6. Организация обслуживания туристов после продажи тура¹

Описать этапы и процесс обслуживания туристов в качестве сопровождающего группы по маршруту. Дать характеристику работы сопровождающего группы. Отметить особенности обслуживания туристов при выезде за рубеж; особенности обслуживания различных возрастных групп.

Тема 7. Договорные отношения с поставщиками услуг

Выявить поставщиков услуг. Описать существующие договорные отношения на примере одного из туров. Рассмотреть виды договоров с поставщиками: транспортных услуг; услуг размещения; услуг питания. Выделить существенные условия договора (на выбор).

Тема 8. Расчет стоимости тура

Описать структуру выбранного турпродукта, рассчитать его стоимость. Изучить документы тура: программу, договоры с поставщиками услуг, информационный листок к путевке.

¹ При условии осуществления деятельности сопровождающего группы в период производственной практики.

На основании ГОСТ ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования» определить соответствие выбранного тура обязательным и рекомендуемым требованиям.

Тема 9. Маркетинговые мероприятия по сбыту услуг

Дать характеристику системы продвижения турпродукта, существующей в турфирме по направлениям:

- ✓ рекламная политика предприятия, виды рекламной продукции;
- ✓ каналы сбытовой сети;
- ✓ нерекламные методы продвижения турпродукта. Методы стимулирования потребителей.

Тема 10. Анализ показателей качества работы туроператорских фирм

Изучить основные положения ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг». Охарактеризовать на основании данных организацию работы по обеспечению качества услуг в туристической фирме.

Согласно предложенным показателям качества, (приложение 5) сделать аргументированный вывод о качестве услуг, предоставляемых турфирмой

3.2. Тематический план производственной практики для студентов, проходящих практику в гостиничных предприятиях

Тема 1. Общая характеристика гостиничного предприятия (ГП)

Изучить устав, историю ГП. Описать ГП по классификационным признакам: вид собственности, месторасположение, функциональное назначение, вместимость, цена, уровень комфортности согласно «Положению о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения» от 2005 г.

Тема 2. Архитектурно-планировочное решение ГП

Изучить ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Дать характеристику здания гостиницы по типу конструкций, вместимости, этажности, назначению, режиму эксплуатации.

Тема 3. Характеристика номерного фонда

Дать характеристику номерного фонда гостиниц: уровень комфортности номеров; классификация номеров по уровню комфортности, нормы площади, оборудование, требования к интерьеру, стоимость номеров. Дать характеристику номерам типа люкс, сьют, апартаменты.

Тема 4. Организационная структура предприятия, организации

Изучить организационную структуру гостиничного предприятия. Составить ее схему и провести анализ (определить тип организационной структуры и форму управления предприятием). Изучить штатное расписание организации (предприятия). Охарактеризовать персонал предприятия по следующим критериям: численность, уровень квалификации, половозрастной состав, размер заработной платы (при условии, что это не является коммерческой

Тема 5. Технология производства услуг

Составить схему технологического цикла обслуживания гостей. Описать процесс обслуживания нескольких этапов на выбор. Рассмотреть документы, регламентирующие процесс обслуживания гостей.

Тема 6. Производственная структура предприятия

Описать содержание производственной деятельности работы службы приема и размещения

Изучить «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» (в ред. Постановление правительства РФ от 02.10.1999, №1104, от 15.09.2000, № 693).

Охарактеризовать:

- порядок бронирования мест и номеров в гостинице;
- порядок регистрации и размещения гостей;
- особенности регистрации туристских групп;
- особенности регистрации иностранных туристов;
- правила расчета оплаты за проживание;
- виды расчетов с проживающими;
- автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

Тема 7. Характеристика потребителей гостиничных услуг

На основании анализа данных Книги регистрации гостей за определенный период, охарактеризовать сегмент потребительского рынка по месту проживания, целям приезда, продолжительности пребывания.

Тема 8. Организация работы предприятий питания при гостинице

Описать типы предприятий питания в ГП и организацию обслуживания: схемы питания, обслуживание в зале ресторана, обслуживание номеров, обслуживание массовых мероприятий, банкетное обслуживание.

Тема 9. Организация работы службы дополнительных услуг

Изучить виды дополнительных и сопутствующих услуг, оказываемых в гостиницах и туристских комплексах; платные и бесплатные услуги.

Дать характеристику различных видов дополнительных и сопутствующих услуг, отметить особенности организации их предоставления.

Тема 10. Маркетинговые мероприятия по продвижению услуг

Рассмотреть соответствие содержания стенда «Информация для потребителей» требованиям, изложенным в «Правилах предоставления гостиничных услуг в РФ» (в ред. Постановление правительства РФ от 02.10.1999, №1104, от 15.09.2000, № 693. Дать характеристику рекламной политике предприятия, описать виды рекламной продукции

Тема 11. Анализ ряда экономических работы ГП

Рассчитать следующие показатели и сделать выводы: коэффициент использования вместимости (загрузки) ГП; коэффициент сезонности; коэффициент оборачиваемости номеров (приложение 6.)

3.3. Тематический план производственной практики для студентов, проходящих практику на предприятиях питания

Тема 1. Общая характеристика предприятия питания (ПП)

Изучить устав, историю ПП, нормативно-правовую базу деятельности ПП. Дать классификацию ПП. Охарактеризовать условия питания и виды обслуживания. Описать режим работы ПП.

Тема 2. Архитектурно-планировочное решение ПП

Дать характеристику здания ПП по типу конструкций, вместимости, этажности, назначению. Описать комплекс помещений, входящих в ПП, охарактеризовать местоположе-

ние ПП

Тема 3. Организационная структура предприятия, организации

Изучить организационную структуру предприятия. Составить ее схему и провести анализ (определить тип организационной структуры и форму управления предприятием). Изучить штатное расписание организации (предприятия). Охарактеризовать персонал предприятия по следующим критериям: численность, уровень квалификации, половозрастной состав, размер заработной платы (при условии, что это не является коммерческой тайной).

Тема 4. Управление персоналом

Описать критерии, по которым проводится подбор персонала (по ряду должностей). Описать существующий механизм организации отбора претендентов: предварительная отборочная беседа; заполнение резюме; собеседование. Охарактеризовать управленческие мероприятия по организации обучения персонала. Рассмотреть порядок, процесс утверждения, структуру внутрифирменных Стандартов обслуживания клиентов. Изучить механизм внедрения Стандартов в деятельность персонала

Тема 5. Производственная структура предприятия

Перечислить услуги, оказываемые посетителям. Ознакомиться со структурой их производства, производственным процессом и организацией рабочих мест по отдельным цехам. Дать характеристику оборудования кухни. Описать деятельность производственных цехов, проанализировать ряд должностных инструкций персонала производственных участков. Проанализировать меню предприятия. Проанализировать ассортимент фирменных блюд предприятия, предложить пути расширения их ассортимента

Тема 6. Организация снабжения ПП

Изучить систему организации снабжения: источники поступления сырья и полуфабрикатов, перечень поставщиков, организацию договорных отношений с ними. Указать особенности организации снабжения в условиях рынка. Охарактеризовать каналы товародвижения.

Тема 7. Организация обслуживания

Составить схему технологического цикла обслуживания посетителей. Описать процесс обслуживания посетителей. Рассмотреть виды и формы обслуживания, применяемые на ПП. Изучить и проанализировать должностные инструкции персонала «контактной зоны».

Тема 8. Организация анимационной деятельности в ПП

Изучить организацию анимационной деятельности на ПП. При отсутствии таковой предложить анимационные мероприятия, повышающие эффективность деятельности данного ПП

Тема 9. Маркетинговые мероприятия по продвижению услуг

Проанализировать маркетинговые мероприятия, проводимые на предприятии, изучить рекламные средства продвижения услуг, разработать предложения по повышению эффективности маркетинговой (в том числе и рекламной) деятельности предприятия

Тема 10. Анализ ряда экономических работы ПП

Рассчитать (приложение 7) заполняемость торгового зала, количество блюд, реализуемых за день, проанализировать меню одним из способов, на выбор (например, по методу Д. Смита).

3.4. Тематический план производственной практики для студентов, проходящих практику в культурно-развлекательных комплексах (КРК)

Тема 1. Общая характеристика КРК

Изучить устав, историю КРК, нормативно-правовую базу деятельности КРК. Выявить виды хозяйственной деятельности предприятия.

Тема 2. Архитектурно-планировочное решение КРК

Дать характеристику здания КРК по типу конструкций, вместимости, этажности, назначению. Описать комплекс помещений, входящих в КРК, охарактеризовать местоположение КРК.

Тема 3. Организационная структура предприятия, организации

Изучить организационную структуру предприятия. Составить ее схему и провести анализ (определить тип организационной структуры и форму управления предприятием). Изучить штатное расписание организации (предприятия). Охарактеризовать персонал предприятия по следующим критериям: численность, уровень квалификации, половозрастной состав, размер заработной платы (при условии, что это не является коммерческой тайной).

Тема 4. Управление персоналом

Описать критерии, по которым проводится подбор персонала (по ряду должностей). Описать существующий механизм организации отбора претендентов: предварительная отборочная беседа; заполнение резюме; собеседование. Охарактеризовать управленческие мероприятия по организации обучения персонала

Тема 5. Технология производства услуг

Перечислить услуги, оказываемые посетителям. Составить схему технологического цикла обслуживания гостей. Описать режим работы КРК и подробно описать технологию производства одной из развлекательных услуг. Дать характеристику оборудования, используемого в одном из процессов при оказании услуг. Провести сравнительный анализ доходности от реализации услуг за выбранный период времени

Тема 6. Организация работы предприятий питания при КРК

Определить типы предприятий питания при КРК, описать процесс организации обслуживания, схемы питания. Выявить особенности организации питания при КРК.

Тема 7. Маркетинговые мероприятия по продвижению услуг

Описать процесс создания развлекательных программ с учетом предпочтений потребителей. Изучить методы и средства маркетинговых исследований сегментов потребительского рынка, проводимых КРК

Рассмотреть соответствие содержания стенда «Информация для потребителей» ФЗ «О защите прав потребителей», дать характеристику рекламной политики предприятия, рассмотреть виды рекламной продукции.

4. РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКОЙ

Руководитель практикой от кафедры должен:

- провести со студентами инструктаж;
- составить примерный план прохождения практики;
- выдать индивидуальное задание с учетом специфики базы практики (при необходимости) (приложение 1);
- контролировать, по возможности, качество прохождения практики непосредственно на месте;
- проверить отчеты, дневники и организовать их защиту.

Руководитель от предприятия должен:

- контролировать своевременность явки студентов на практику, соблюдение ими правил трудового распорядка, сообщать в институт о студентах, нарушающих правила внутреннего распорядка;
- составить график прохождения практики в соответствии с примерным графиком, разработанным кафедрой, предусмотрев в нем время на выполнение индивидуального задания и написания отчета;
- организовать своевременно инструктаж по технике безопасности;
- способствовать созданию условий для успешного прохождения практики;
- осуществлять контроль за выполнением работ, предусмотренных графиком, заверить фактическое выполнение графика печатью;
- составить характеристику на студента - практиканта, в которой отразить отношение студента к работе, качество выполняемых заданий, участие в общественной жизни (приложение 2);
- характеристика подписывается руководителем практики и заверяется печатью.

5. ОБЯЗАННОСТИ СТУДЕНТА–ПРАКТИКАНТА:

1. Посетить инструктаж по практике, получить программу практики, дневник и индивидуальную консультацию по корректировке программы практики.
2. Своевременно прибыть на место практики, плодотворно отработать весь период практики.
3. Строго соблюдать правила внутреннего трудового распорядка организации (предприятия).
4. Добросовестно относиться к работе, выполнению всех обязанностей на рабочем месте в соответствии с программой практики.
5. Оказывать практическую помощь в улучшении организации туристского обслуживания.
6. Присутствовать на производственных совещаниях и активно участвовать в общественной жизни коллектива.
7. Вести ежедневные записи в дневнике о проделанной работе.
8. В срок окончания практики завершить оформление отчета и дневника практики, который должен быть завизирован руководителем практики и заверен печатью.
9. Получить характеристику с места практики, заверенную подписью и печатью руководителей практики.
10. Защитить отчет в установленный кафедрой срок.

6. ОФОРМЛЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

По результатам практики студенты представляют следующие документы:

- дневник практики;
- отчет по практике.

Дневник практики предназначен для ежедневных записей о проделанной работе на месте практики, которые должны быть заверены руководителем от предприятия. Одновременно дневник является командировочным удостоверением, в котором должны быть проставлены и заверены печатью дата прибытия студента на практику и дата выбытия с практики. Руководитель от предприятия в дневнике дает краткую характеристику студенту и оценивает его работу на практике.

В процессе прохождения практики студент составляет отчет в нерабочее время после выполнения работы по каждому разделу программы. Образец титульного листа помещен в приложении 3. По содержанию и объему отчет должен соответствовать требованиям программы. Объем отчета – 20-25 страниц печатного текста.

Структура отчета: титульный лист, содержание, введение, текст отчета о выполнении программы производственной практики, выводы и предложения, приложения (копии документов).

Основной части отчета предшествует введение, в котором указывается объект прохождения практики, цели, задачи практики, виды практических работ, выполненных студентом в период практики.

В текстовой части отчета выделяются разделы в соответствии с программой практики для соответствующей группы предприятий туризма, которые представляются в содержании. Отчет по практике должен содержать анализ материалов, собранных согласно перечню вопросов, предусмотренных для данной базы практики. Цифровые материалы следует представить в виде таблиц, графиков, схем, рисунков и т.п., которые должны иметь заголовки и нумерацию. Особое внимание надо уделить анализу ассортимента туристических услуг, а

также результатам исследования деятельности предприятия, их документальному оформлению. Под таблицами и рисунками необходимо сделать вывод с объяснением причин динамики показателей.

В конце отчета даются выводы и предложения по качеству и ассортименту туристских услуг, производственной, сервисной, маркетинговой деятельности предприятия, излагается мнение студента о преимуществах и недостатках работы предприятия и возможных путях их устранения. Объем отчета должен составлять 20-25 страниц. Текстовая часть выполняется на стандартных листах формата А 4, поля: правое – 1,5 см., левое – 3 см., верхнее и нижнее – 2,5 см. Шрифт – 16, через 1 интервал, страницы пронумерованы внизу по центру.

К отчету прилагаются копии документов, иные приложения, на которые делаются ссылки в тексте. Список использованной литературы, оформленный в соответствии с требованиями ГОСТа.

7. ПОРЯДОК СДАЧИ И ЗАЩИТА ОТЧЕТА

Отчет представляется на кафедру для проверки в первый день после окончания практики. После проверки руководитель практики от кафедры решает вопрос о допуске к защите. Студент защищает отчет комиссии, назначаемой кафедрой.

Защита отчета оформляется протоколом. Общая оценка за практику выставляется с учетом оценки работы студента на практике, качества отчета, а также результатов защиты.

Защитой отчета по практике может считаться выступление студента с докладом на научно-практической конференции. Проведение конференции оформляется программой, протоколом и рекомендациями по совершенствованию практики.

Итоги практики оцениваются по 5-ти балльной системе.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

Основная литература

1. **Ляпина, И. Ю.** Организация и технология гостиничного обслуживания : учебник для сред. проф. образования / И. Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. – 5-е изд., испр. и доп. – М. : Академия, 2009. – 208 с.
2. **Кусков А. С.** Гостиничное дело : учебное пособие/ А. С. Кусков – М. : «Дашков и К°», 2009. – 328 с.
3. **Дурович, А. П.** Маркетинговые исследования в туризме : учебное пособие / А. П. Дурович. - СПб. : Питер , 2008. - 384 с.

Нормативные документы

4. **ФЗ «О защите прав потребителей»/** Принят Государственной Думой 5 декабря 1995 г. . - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] <http://nordoc.ru>
5. **ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»/** Принят Государственной Думой 4 октября 1996 г. - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] <http://nordoc.ru>
6. **ГОСТ Р 51185-2008** Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. М.: Стандартиформ, 2009 . - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] <http://nordoc.ru>
7. **«Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения» /**Приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86 . - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] <http://nordoc.ru>
8. **Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации /** Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации 25 апреля 1997 г. № 490. - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] <http://nordoc.ru>

9. **Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»** (по состоянию на 25 июня 2007 г; включая изм., вступ. в силу от 01.07.2011 N 169-ФЗ) [Текст]. - Новосибирск : Сиб. унив. изд-во, 2011. - 28 с.
10. **ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.** – Введ. 1994-01-01. – М.: Госстандарт России: Изд-во стандартов, 2011. – 16 с.
11. **ГОСТ Р 50691-94.** Модель обеспечения качества услуг – Введ. 1994-01-01. – М. : Госстандарт России : Изд-во стандартов, 1994. – 12 с.
12. **Концепция Федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации» (2011 - 2016 годы): утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации 19 июля 2010 г. N 1230-р»** // Федеральное агентства по туризму Минспорттуризма России [сайт]. URL: <http://www.russiatourism.ru/rubriki/1124140221>
13. **Краевая долгосрочная программа «Развитие туризма в Забайкальском крае (2011-2013 годы)»:** утверждена постановлением Правительства Забайкальского края 15 июля 2010 г. № 238. URL: http://international.chita.ru/docs/doc_Programma_po_turizmu

Дополнительная литература

14. **Меликян, О. М.** Поведение потребителей : учебное пособие / О. М. Меликян. - М. : Дашков и К, 2006. - 260 с.
15. **Грачева, О. Ю.** Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта : учебно-практическое пособие. / О. Ю. Грачева. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2008. - 276 с.

Приложение 1
Утверждаю
Заведующий кафедрой

_____ 200__ г.

Индивидуальный план производственной практики

Студент _____
Факультет _____
Специальность _____
Специализация _____
Курс _____ группа _____
На объекте практики _____
(название организации, адрес, телефон)

Руководитель практики от организации _____
(Ф.И.О., должность)

Руководитель практики от ЗИП Сиб УПК _____
(Ф.И.О., должность)

Содержание производственной практики

№ п/п	Перечень тем, которые студент должен закрепить на практике	Перечень видов работ, которые студент должен выполнить во время прохождения практики
		Например: – ознакомиться...; – изучить...; – охарактеризовать...; – проанализировать...; – оценить...; – составить схему (таблицу и т.п.)...; – описать...; – разработать предложения...

Руководитель практики от ЗИП Сиб УПК _____
(Ф.И.О., должность)

Примерный план характеристики на студента-практиканта

Характеристика должна содержать сведения:

Фамилия, имя, отчество практиканта.

Наименование организации, дата начала и окончания прохождения практики, имя непосредственного руководителя практики от производства.

Виды деятельности, осуществляемые студентом в период прохождения практики, характеристика качества выполненной работы, степень проявленной самостоятельности, характеристика профессиональных умений и навыков.

Полнота выполнения программы практики.

Характеристика личностных профессиональных качеств (проявленная заинтересованность, инициатива, исполнительность, дисциплинированность).

Коммуникативные навыки - участие в общественной работе коллектива, умение общаться в коллективе, тактичность и др..

Руководитель практики: _____
(Ф.И.О.) (подпись, печать)

Приложение 3.

Негосударственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
Центросоюза Российской Федерации
СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
направления *100400.62 Туризм*
профиль «Технология и организация развлечений»

База практики _____

Оценка защиты _____

Дата защиты _____

Комиссия: _____

Исполнитель _____

(ФИО, курс, группа)

Руководитель практики от предприятия _____

(ФИО, должность)

Руководитель практики от кафедры _____

(ФИО, должность)

Чита
2012

Приложение 4.

**Анализ результатов деятельности туристической фирмы
по направлениям туристических маршрутов**

Направления	Количество проданных путевок, 6 мес.	Стоимость путевки, тыс. руб	Сумма, тыс. руб	Доля выручки от общего объема валовой выручки, %
Выездной туризм, всего				
КНР				
Турция				
Испания				
Франция				
Египет				
Внутренний туризм, всего				
Москва				
С-Петербург				
Черноморское побережье				
Байкал				

Анализируя данные, приведенные в таблице, можно рассмотреть следующие вопросы деятельности туристической фирмы:

- соотношение внутреннего и выездного туризма;
- наиболее предпочтительные направления;
- наиболее доходные направления.

Представив данные в динамике (за сравнимые промежутки времени), можно определить тенденции развития потребительских предпочтений. Рекомендуются сравниваемые параметры представлять в диаграммах.

Рекомендуется составить подобную таблицу для анализа реализованных туров по видам туризма.

Примечание: хронологический промежуток определяется произвольно, исходя из возможностей предприятия, но он должен позволить сделать объективные выводы и выявлять общие тенденции. Для определения динамики экономического показателя сравнивают сопоставимые промежутки времени (например, январь 2012 г. и январь 2013 г.) Можно рассматривать полугодие, год, сезон.

Критерии оценки качества услуг, предоставляемых туристической фирмой

№ п/п	Показатели качества туристских услуг	Факты, доказывающие соответствие деятельности предприятия показателям качества туристских услуг
1.	Стабильность деятельности на протяжении длительного времени	
2.	Четкость и оперативность в работе с турагентами	
3.	Оптимальное соотношение цены и качества услуг	
4.	Профессионализм персонала, индивидуальный подход к партнерам и клиентам	
5.	Выгодная ценовая политика (низкие цены, система скидок и бонусов)	
6.	Высокое качество предлагаемых туруслуг	
7.	Широкий ассортимент предлагаемых услуг	
8.	Информационная открытость, продуманность рекламных мероприятий. Высокое качество каталогов	
9.	Доброжелательность на деловом и личностном уровне	
10.	Широкий спектр предложений и дополнительных услуг	
11.	Постоянная работа по расширению спектра услуг	
12.	Удобное месторасположение и респектабельность офиса	

Приложение 6.

Для определения потенциальных возможностей гостиницы производят расчеты следующих показателей: коэффициент использования вместимости (коэффициент загрузки ГП); коэффициент сезонности; коэффициент оборота номеров.

Необходимо обратить внимание на то, что для произведения расчетов берется произвольный отчетный период, например, месяц - 30,45 дней или квартал – 91,35 дней соответственно. В примерах отчетным периодом является год – 365 дней.

Коэффициент использования вместимости (коэффициент загрузки ГП) показывает, какой процент от общего количества койко-мест или номеров продан в отчетном периоде по сравнению с потенциальными возможностями ГП.

$$K_z = \frac{N_k}{R_{kn} * 365} * 100\%$$

N_k – количество занятых номеров (или койко-мест) в отчетный период;

R_{kn} – число номеров (койко-мест) в ГП.

Для гостиничных предприятий не характерна 100% загрузка номерного фонда. Считается хорошим показателем рентабельной работы $60\% \leq K_z \leq 80\%$. При $K_z \geq 50\%$ обычно говорят о том, что предприятие работает безубыточно. Задачей ГП является поиск мер, позволяющий повысить K_z и, следовательно, повысить рентабельность предприятия.

Предложите меры по увеличению количества продаж гостиничных услуг.

Продажа гостиничных услуг подвержена сезонным колебаниям. Знание пиков и спадов сезонных колебаний позволяет ГП вести гибкую тарифную политику, повышая цены «в высокий сезон» и делая скидки «в низкий сезон». В гостиницах, предназначенных для отдыха, сезонные колебания, обычно, связаны со сменой времен года, в гостиницах делового назначения пик «низкого сезона» приходится на

выходные и праздничные дни. Для того, чтобы определить частоту сезонных колебаний спроса, удобнее вычертить график, где на оси абсцисс располагают даты в рамках отчетного периода, а на оси ординат – количество проданных койко-мест (номеров)

Коэффициент сезонности (коэффициент сезонных колебаний загрузки) определяется по формуле:

$$K_c = \frac{Q_{\max}}{Q_{\min}} * 100\%,$$

где Q_{\max} – максимальное количество поданных койко-мест (номеров) за отчетный период;

Q_{\min} – минимальное количество поданных койко-мест (номеров) за отчетный период.

Предложите маркетинговые мероприятия, снижающие убыточность гостиничного предприятия в «низкий сезон».

Коэффициент оборачиваемости номеров (койко-мест) характеризует интенсивность использования номерного фонда гостиницы за отчетный период. Степень интенсивности использования номерного фонда позволяет определить скорость износа оборудования, количество обслуживающего персонала, интенсивность их труда, потенциальные возможности расширения (сокращения) бизнеса.

Коэффициент оборачиваемости номеров (койко-мест) рассчитывается следующим образом. Первоначально определяем среднее время проживания гостя ($D_{пр}$);

$$D_{пр} = \frac{R_{кн} * 365}{Г_k},$$

где $Г_k$ – Количество гостей, обслуженных за отчетный период, в данном случае, за год.

После определения среднего времени проживания гостя, определяем **количество оборотов номера (койко-места) в год:**

$$O = \frac{R_{кн}}{35^{D_{пр}}}$$

Расчет данного показателя по категориям номеров позволит сделать вывод о том, номера какой категории пользуются большим (меньшим) спросом.

Рассчитайте данный коэффициент для всех категорий номеров. На основании расчетов предложите ряд управленческих решений, повышающих прибыльность предприятия.

Расчет загрузки торгового зала

производится по формуле

$$K_3 = (C_{3M} * 100\%) / C_M,$$

где K_3 – коэффициент загрузки торгового зала;

C_{3M} – число занятых мест;

C_M – общее количество мест в зале.

Коэффициент загрузки торгового зала зависит от времени приема пищи. Средний коэффициент (исчисленный за определенный период) позволяет сделать вывод об эффективности использования полезной площади торгового зала и о способах ее повышения.

Количество блюд, реализуемых за день на ПОП,
необходимо представить в таблице:

Время приема пищи	Дневной рацион	Число посетителей	Кoeffиц. загрузки торгового зала, %	Оборачиваемость одного места в час	Цена блюда	Общее количество реализованных блюд	Валовая прибыль от продажи блюд (цена - себестоимость)	Количество блюд на одного посетителя
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Завтрак	Холодные блюда:							
	Горячие блюда:							
	напитки:							
Обед								
Ужин								

На основании данных таблицы можно сделать следующие выводы:

- время наибольшей (наименьшей) загруженности

ПОП;

- время наибольшей (наименьшей) интенсивности работы персонала;
- основной ассортимент, характерный для определенного времени приема пищи;
- время приема пищи, дающего основную выручку;
- вкусы и предпочтения посетителей.

Анализ ряда экономических работы ПОП служит основанием для предложений по повышению эффективности деятельности ПОП.

Применение метода Д. Смита по качественному анализу меню

При анализе меню необходимо учитывать следующие условия:

- различные группы блюд в меню;
- время еды и форму обслуживания;
- размер ресторана и тип управления.

Анализ меню по методу Миллера производится согласно схеме, которая состоит из четырех позиций – «Дойные коровы» («рабочие лошадки»), «Звезды I», «Собачки», «Загадки». Данные позиции блюда меню занимают согласно объему продаж и приносимой ими валовой прибыли.

Алгоритм составления матрицы Смита:

1. Вычислить объем продаж каждого анализируемого блюда меню (табл. 7, столб. 7, с.36). общий объем продаж (сумму объемов продаж каждого блюда) отложить по вертикальной оси координат.
2. Вычислить валовую прибыль, которую приносит каждое блюдо («цена» – «себестоимость») (табл. 7, столб. 8, с.36) и отложить ее значение на горизонтальной оси координат.
3. Построить график, где на горизонтали – значения валовой прибыли от проданных блюд (до максимального), а на вертикали – общий объем продаж (до максимального). Опре-

делить координаты каждого анализируемого блюда и отложить их на графике.

4. Определить на вертикальной оси промежутки «низкий» и «высокий» объем продаж блюд, на горизонтальной оси - промежутки «низкая» и «высокая» валовая прибыль от продаж блюд. Получившиеся четыре плоскости на графике определяют позиции блюд (см. рис.1).



Рис. 1. Анализ меню по методу Д. Смита

На основе данного анализа можно прогнозировать жизненный цикл того или иного блюда, ассортиментную политику и рекламную стратегию ПОП. Проведя качественный анализ меню, разработайте предложения по данным направлениям деятельности предприятия.

Уровень подготовки студента оценивается по следующим критериям по пятибалльной шкале: полнота знаний; логичность изложения; научность излагаемой информации; умение приводить примеры из практики; самостоятельность при выполнении заданий.

Критерии оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций для устного или письменного вида работы при текущем и промежуточном контроле:

«Отлично» – студент владеет знаниями предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы, подчеркивал при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное: устанавливать причинно-следственные связи; четко формирует ответы, решает ситуационные задачи повышенной сложности. Увязывает теоретические аспекты предмета с практической деятельностью предприятий сервиса.

«Хорошо» – студент владеет знаниями дисциплины в достаточном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; умеет решать стандартные ситуационные задачи.

«Удовлетворительно» – студент владеет основным объемом знаний по дисциплине; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками, допускает незначительные ошибки. Студент способен решать лишь наиболее легкие задачи.

«Неудовлетворительно» – студент не освоил обязательный минимум знаний предмета, не способен ответить даже при дополнительных наводящих вопросах.

Лист регистрации изменений

Номер измене- ния	Наименование, порядковый но- мер распорядитель- ного документа	Дата введе- ния в дей- ствие	Страницы с измене- ниями	Перечень изменен- ных пунк- тов