

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ДГТУ)**

Факультет «Сервис и туризм»

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по производственной (организационно-управленческой) практике и оформлению отчётных документов**

**для студентов очной и заочной форм обучения**

Направление подготовки:

43.03.02 «Туризм»

Профиль подготовки:

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр туризма

**Ростов-на-Дону**

**2023г.**

**СОДЕРЖАНИЕ**

ПРЕДИСЛОВИЕ …………………………………………………………………3

1. Цели и задачи практики ………………………………………………………3

2. Организация прохождения практики ……………………………………… .4

3. Перечень вопросов, которые должен изучить студент во время практики на

предприятии ………………………………….…………………………………..7

4. Подведение итогов практики …………………………………………………9

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной

практики …………………..……………………………………………………..10

6. Правила оформления документации по практике…………………………11

ПРИЛОЖЕНИЕ А Перечень основных источников информации,

необходимой для подготовки отчета о прохождении

производственной практики……………………………………………………15

ПРИЛОЖЕНИЕ Б Пример оформления листа содержание…………………16

ПРИЛОЖЕНИЕ В Защита отчетов…………………………………………….17

**ПРЕДИСЛОВИЕ**

Методические рекомендации по производственной организационно-управленческой практике разработаны в соответствии с программой практики и в соответствии с требованиями (ГОС ВО) по направлению 43.03.02 «Туризм: профиль технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Производственная практика является продолжающим учебную практику этапом подготовки бакалавров туризма, способствует закреплению и углублению теоретических знаний студентов, полученных при обучении в университете. В процессе прохождения практики у студентов появляется возможность критически оценить теоретические положения и действующую методологию организации деятельности предприятий туристской сферы. Практика проводится для овладения выпускниками первоначальным профессиональным опытом, проверки профессиональной готовности будущего бакалавра к самостоятельной трудовой деятельности и сбора материалов для отчёта по практике. На этом этапе происходит формирование квалифицированного бакалавра, способного решать необходимые производственные задачи.

**1. Цели и задачи практики**

Цели освоения производственной практики: состоят в профессиональной подготовке обучающихся к реальным условиям работы в туризме; интеграции приобретенных в процессе обучения в вузе общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных знаний, умений и навыков; формировании и развитии ключевых компетенций, которые позволяют подготовить отчёт по практике.

Задачами производственной практики являются:

-закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения;

-обучение использованию существующих пакетов прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности в туризме;

-подготовка к самостоятельной профессиональной деятельности на предприятиях

индустрии туризма;

- формирование умения заполнять отчетную документацию производственной

практики;

- анализ функций и задач предприятий туристского профиля;

- знакомство с нормативными документами, определяющими формат и специфику

деятельности предприятий туристского профиля;

- получение комплексного представления о работе предприятий туристского профиля;

- выработка навыков продвижения продуктов туристкой деятельности;

- развитие навыков делового общения со специалистами и руководителями базы

практики;

- сбор и анализ практического материала для отчёта.

- составление итогового отчета по результатам практики;

**2. Организация прохождения практики**

Производственная практика проводится на основании договора, заключённого между проректором по УМР ДГТУ и руководителем предприятия в соответствии с программой практики.

Студенты направления 43.03.02 «Туризм» проходят практику в 4 семестре. Производственная практика необходима для более качественного освоения учебных дисциплин профессионального цикла.

Основными формами проведения практики являются посещение предприятий туристского профиля; работа в качестве стажёров на этих предприятиях, практическая переработка полученных знаний и умений, камеральная работа над анализом материала, заполнением дневника практики и составлением отчета.

Для руководства производственной практикой студентов назначается руководитель из числа преподавателей кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства» ДГТУ, руководитель практики от предприятия.

Руководитель предприятия по прибытии студента изучают приказ о принятии его на практику, о назначении руководителя практикой от предприятия, организует инструктаж по охране труда и технике безопасности.

Руководитель практики от кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства» ДГТУ:

- принимает участие в процессе выбора студентом направления для работы над будущими курсовыми работами и в определении места для прохождения практики;

- несёт совместно с руководителем практики от предприятия ответственность за соблюдением студентом правил техники безопасности;

- контролирует сроки практики, качество и количество собранной студентом для отчёта информации;

-оказывает студенту методическую помощь при сборе материалов для составления отчёта по практике.

Руководитель практики от предприятия:

- обеспечивает инструктаж студентов по охране труда и технике безопасности на предприятии;

- организует практику каждого студента в соответствии с настоящей программой;

- подбирает студентам консультантов из числа работающих на предприятии

руководителей и специалистов;

- оказывает различную помощь студентам в сборе материалов для написания

отчёта;

- контролирует соблюдение студентами производственной, трудовой дисциплины и сообщает в университет обо всех случаях нарушения студентами правил внутреннего трудового распорядка, о наложении на них дисциплинарных

взысканий.

Для рационального использования времени студент совместно с руководителями составляет рабочий график и календарный план ( дневник) прохождения практики, где определяет содержание и объёмы работ определенные периоды и на каждый день.

При прохождении практики студенты имеют право получать:

- необходимую информацию в соответствии с настоящей программой и заданием на практику;

- компетентную консультацию специалистов предприятия по вопросам,

предусмотренным заданием на практику;

В период практики студенты обязаны:

- выполнить задания, предусмотренные программой, календарным планом и

руководителями практики;

- проводить сбор, систематизацию, обработку и анализ первичной информации согласно заданию на практику;

- регулярно вести записи в дневнике практики о характере выполняемой работы и заданий, определенных программой практики и рабочим графиком;

- своевременно предоставлять дневник для контроля руководителям практики;

- подчиняться действующим на предприятии правилам внутреннего трудового распорядка, строго соблюдать требования охраны труда;

- представить руководителям практики отчёты о выполнении заданий.

В ходе прохождения производственной практики студент может работать в службах по работе с клиентами, в отделах по связям с общественностью, в организационных службах; выполнять задания и поручения, полученные от руководителей; осуществлять сбор данных для выполнения курсовых работ, работать по темам заданий в библиотеке.

Студенты-заочники проходят практику с отрывом или без отрыва от производства в течение срока практики, установленного учебными планами.

Заведующий кафедрой «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства» ДГТУ совместно с руководителем практики от кафедры перед её началом проводят собрание студентов, на котором знакомят их с порядком прохождения практики, требованиями к оформлению документов по практике.

**3. Перечень вопросов, которые должен изучить студент во время практики на предприятии**

3.1 Организационная характеристика предприятия и его подразделений

Становление и развитие предприятия, место расположения, территория обслуживания населения.

Организационно-правовая форма деятельности предприятия, его полное и сокращённое название. Сведения о регистрации, об учредителе.

Юридический адрес предприятия. Форма собственности, специализация, выполняемые работы, оказываемые услуги. Производственная структура и структура управления. Основные результаты деятельности предприятия за последние 2-3 года.

Анализ и диагностика потенциала предприятия: кадрового, технического, производственного.

3.2 Диагностическое изучение предприятия

Диагностика внешней среды предприятия

Оценка рыночной стратегической позиции, занимаемой предприятием. Сильные и слабые стороны предприятия, возможности и угрозы.

Выявление специфических зон хозяйствования, их окружения и других важных характеристик.

Анализ рынка. Выявление структуры клиентов и потребителей рынка и их характеристик. Анализ дискретных групп потребителей. Анализ характера окружающей конкурентной среды.

Позиционный анализ. Место, занимаемое предприятием на рынке. Сравнение субъективных и объективных

оценок предприятий данного профиля. Определение позиций на основе специфики предоставляемы услуг.

Диагностика внутренней среды предприятия

Оценка конкурентной позиции предприятия Миссия и цель деятельности предприятия. Традиции, репутация, имидж.

Стратегическая ситуация внутри предприятия. Корпоративная и функциональная стратегии. Анализ сфер деятельности предприятия: организация и управление, маркетинг, управление персоналом. Прогрессивность оборудования и технологий.

Система менеджмента качества на производстве.

3.3 Комплексный анализ результатов деятельности предприятия и его подразделений

Анализ производственных результатов

Анализ динамики производства и продажи услуг. Анализ структуры и ассортимента услуг. Анализ факторов, определяющих объём предоставляемых услуг. Сезонность производства услуг.

Анализ конкурентоспособности продукции(услуг)

Оценка и анализ показателей конкурентоспособности услуг.

Анализ качества исполнения услуг.

Анализ обновляемости производимых услуг.

Анализ качества обслуживания населения.

Анализ технического и организационного уровня производства продукции (услуг)

Анализ техники: структура основных производственных фондов, прогрессивность технологического оборудования, степень механизации и автоматизации производства и труда.

Анализ уровня технологий.

Анализ уровня организации труда: разделение и кооперация труда, организация и обслуживание рабочих мест, исследование рабочего времени, квалификация работников, условия труда, текучесть кадров.

Анализ уровня организации управления: описание целей и задач управления, типа организационной структуры, числа уровней и звеньев, разграничение функций, прав и обязанностей по звеньям управления, анализ численности и квалификационного состава работников аппарата управления, техническая оснащённость.

Анализ действующей системы повышения квалификации кадров и продвижения персонала на предприятии.

3.4 Анализ и диагностики влияния на объём производимых услуг использования производственных ресурсов предприятия

Анализ наличия и использования трудовых ресурсов

Обеспеченность предприятия кадрами. Анализ динамики численности работников и производительности труда. Анализ соответствия профессионального и квалифицированного состава рабочих условиям производства.

Анализ состояния и использования основных фондов

Оценка наличия состава и структуры основных фондов.

Анализ показателей технического состояния основных средств.

Анализ уровня использования оборудования, производственной площади и мощности предприятия

Анализ затрат на производство и продажу услуг

Анализ затрат основного вида деятельности предприятия по экономическим элементам: анализ себестоимости услуг, отдельных видов услуг, прямых статей затрат, расходов на обслуживание производства и управление., затрат на производство реализованных услуг.

**4. Подведение итогов практики**

По окончании практики каждый студент сдаёт руководителю практики от кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства» ДГТУ письменный отчёт, подписанный руководителем от предприятия и заверенный печатью предприятия.

Отчёт должен включать:

-аннотацию

-содержание

-введение

-основную часть

-заключение

-перечень использованных информационных ресурсов

Структура основной части должна соответствовать разделам программы практики. Каждый раздел отчёта должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ 627

Объём отчётов: по производственной практике – 10-15 с.

Если отчёт отвечает установленным требованиям, то он подписывается руководителем практики и допускается к защите.

Зачёт по производственной практике с оценкой по пятибалльной системе выставляется после защиты студентом отчёта.

Студенты, не выполнившие программу практики и получившие отрицательный отзыв о работе или неудовлетворительную оценку при защите отчёта, не предоставившие материалы для защиты, направляются повторно на практику за свой счёт.

Студенты, получившие неудовлетворительные оценки по производственной практике после повторного прохождения, отчисляются из университета приказом ректора.

**5 Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики**

43.03.02 «Туризм»

а) основная литература:

1. Биржаков, М.Б. Введение в туризм [Текст] : учеб. для вузов / М. Б. Биржаков ; Карельский ин-т туризма. Ленингр. обл. ун -т им. А. С. Пушкина. - 9-е изд.перераб.и доп. - СПб. : Герда, 2018. - 576 с. + 1 электрон. оптич. диск (CD-ROM). - Библиогр.: с. 567-576. - ISBN 978-5-94125-131-5 : 496-00

2. Гуляев, В. Г. Туризм: экономика, управление, устойчивое развитие [Текст] : учебник [для вузов] / В. Г. Гуляев, И. А. Селиванов ; Российская международная академия туризма. - М. : Сов. спорт, 2018. - 280 с. - (Профессиональное туристское образование). - Библиогр.: с. 278-279. - Рек. науч.-метод. советом РМАТ. - ISBN 978-5-9718-0282-2 : 587-40.

3. Егоренков Л.И.Введение в технологию туризма [Текст] : учеб. - метод. пособие для вузов / Леонид Иванович Егоренков. - М. : Финансы и статистика: ИНФРА-М, 2019. - 304 с. : ил. - Библиогр.: с. 303. - ISBN 978-5-279-03325-6 ( Финансы и статистика). - ISBN 978-5-16-003681-6 (ИНФРА-М) : 420-20.

4. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской деятельности: [Текст]: учеб.пособие /А.Б. Косолапов .- М.: КНОРУС, 2021

5. Грачева, О. Ю.Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта [Текст]: учеб. - практ. пособие О.Ю. Грачева, Ю.А. Морозова - М.: Дашков и К, 2019

6. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст]: учеб. пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева - М.: КНОРУС, 2019

б) дополнительная литература:

1. Беленький, Г. Л. Ростов-на-Дону. Город у Тихого Дона [Текст]: краеведческие очерки / Г. Л. Беленький. - Ростов н/Д : Сигма, 2015. - 288 с. : цв. ил. - Библиогр.: с. 283-285. - ISBN 5-944-67005-3 : 270-00.

2. Долженко, Г.П. Основы туризма: [Текст]: Учебное пособие.— М.:ИКЦ «МарТ», Ростов-на- Дону:Издательский «МарТ», 2018.---320с.

3. Туризм и краеведение [Текст]: образовательные программы для системы дополнительного образования детей / под ред. Ю. С. Константинова, А. Г. Маслова; Федеральный центр детско-юношеского туризма и краеведения. - М. : Сов. спорт, 2015. - 324 с. - (Программы для системы дополнительного образования детей). - ISBN 5-9718-0043-4 : 269-00.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Федеральное агентство по туризму http://www.russiatourism.ru/

2. Правительство Ростовской области http://www.donland.ru/

3. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучию человека <http://www.rospotrebnadzor.ru/>

4. Общество защиты прав потребителей России http://оzpprf.ru/

**6. Правила оформления документации по практике**

В состав документов по практике входят:

- титульный лист;

- задание;

- рабочий график проведения практики;

- дневник практики;

- отзыв-характеристика от предприятия.

Образцы бланков данных документов представлены в отдельном файле (Документы практика 2023 НОВЫЕ).

Указанные бланки заполняются на компьютере (печатно):

**ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ:**

1. Указывается вид практики: производственная: организационно-управленческая.

2. Полное название место практики (по уставу) с указанием города и региона (при необходимости, если это не РО).

3. Дата окончания практики, Имя Отчество Фамилия студента (полностью)

4. Обозначение отчета: ПП ОУП 00021 (три нуля и две последние цифры зачетной книжки).

5. Указывается обозначение группы: ПСТ 21(22); ПСЗТ 21; ПСЗТS 21

6. Указывается код направления подготовки: 43.03.02

7. Указывается наименование направления: Туризм

8. Указывается профиль: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

9. Указываются должности и фамилии руководителей

10. Оценка (может быть вписана от руки).

11. Должность, инициалы и фамилия руководителя от предприятия

12. Должность, инициалы и фамилия руководителя от кафедры

Титульный лист подписывается и заверяется печатями в следующем составе данных реквизитов по перечисленным выше документам:

- подписи: студента, руководителя практики от кафедры, руководителя практики от предприятия; печать предприятия; подпись заведующего кафедрой «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства» в грифе утверждения; даты окончания практики проставляются после подписей студента, руководителя практики от кафедры, руководителя практики от предприятия и в грифе утверждения.);

**ЗАДАНИЕ**

1. Указывается вид практики ( в винительном падеже: на ……)

2. Указывается полное название места практики ( в винительном падеже: на ……)

3. Даты практики: с по (начало и конец по плану с указанием дня, месяца, года)

4. И О Ф обучающегося полностью

5 Обозначение отчета ПП: ОУП 00021 (три нуля и две последние цифры зачетной книжки).

6. Срок предоставления отчета на практику

7. Содержание задания ( в соответствии с содержанием отчета)

Задание подписывается студентом и руководителем практики от кафедры и от предприятия, даты проставляются после подписей. На задании не ставится печать.

**РАБОЧИЙ ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

1. В таблице перечисляются позиции задания с указанием сроков выполнения.

2. Должность, инициалы и фамилия руководителя от предприятия

3. Должность, инициалы и фамилия руководителя от кафедры

4. Даты после подписей руководителей

Рабочий график подписывается руководителями практики от предприятия и кафедры, заверяется печатью предприятия, утверждается подписью заведующего кафедрой; в грифе утверждения – дата начала практики.

**ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

1. Заполняется печатно по каждому дню.

2. В графе «Место» указываются структурные подразделения, в которых стажировался обучающийся.

3. Оценки выставляются ежедневно (можно от руки).

Дневник подписывается руководителем практики от предприятия и заверяется печатью предприятия.

**ОТЗЫВ-ХАРАКТЕРИСТИКА**

1. Ф И О обучающегося полностью

2. Курс, обозначение группы, название кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

3. Полное название вида практики как на титульном листе и в задании

4. Полное наименование места практики как на титульном листе и в задании

5. Перечень выполненных заданий в соответствии с текстом задания (в прошедшем времени: выполнил, проанализировал, изучил и т.д.)

6. Оценка (можно от руки).

Отзыв-характеристика подписывается руководителем практики от предприятия, заверяется печатью предприятия, дата заверения – дата окончания практики.

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**

**ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ОТЧЁТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

1. Устав (учредительный договор, лицензия, соглашение) предприятия.
2. Штатное расписание работников предприятия.
3. Положения о структурных подразделениях.
4. Прейскурант цен основных видов услуг.
5. Калькуляция себестоимости основных видов услуг
6. Перечень основного технологического оборудования и его характеристика.
7. Технологический процесс производства основных видов услуг.

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

(справочное)

Пример оформления листа содержания

43.03.02 «ТУРИЗМ»

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| ВВЕДЕНИЕ |  |
| 1 Характеристика предприятия |  |
| 2 Структура фирмы, характеристика состава подразделений и их взаимосвязей |  |
| 3 Характеристика механизма управления фирмой |  |
| 3.1 Анализ внешней среды организации (туристской фирмы)  3.2 Анализ внутренней среды организации (туристской фирмы)  4 Характеристика деятельности предприятия |  |
| 4.1 Перечень и характеристика услуг  4.2 Основные направления деятельности  4.4 Документационное обеспечение работы с гостем |  |
|  |  |
|  |  |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ |
| ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ  РЕСУРСОВ  ПРИЛОЖЕНИЯ |
|  |

**ПРИЛОЖЕНИЕ В**

(справочное)

ЗАЩИТА ОТЧЕТОВ

По окончании практики обучающийся:

- получает производственную характеристику от руководителя практики на предприятии;

- оформляет отчет в соответствии c требованиями;

- сдаёт отчет и характеристику руководителю практики от кафедры не позднее, чем на 3 день после окончания практики.

По окончании практики обучающийся защищает отчет с проставлением дифференцированной оценки руководителями от предприятия и от кафедры. Защита отчета производится на кафедре «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства».

При оценке итогов работы обучающегося на практике должна прини­маться во внимание характеристика, данная ему руководителем практики от организации.

Обучающийся, не выполнивший программу практики, получивший от­рицательный отзыв о работе или неудовлетворительную оценку при защите отчета направляется на практику повторно (в период студен­ческих каникул) или отчисляется из института.

Непредставление отчета в установленные сроки рассматривается как нарушение дисциплины и невыполнение учебного плана и вле­чет применение мер взыскания (выговор, вызов для отчета на заседание кафедры, на совет факультета).

Формой итогового контроля практики по профилю подготовки является защита по бальной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка выставляется руководителем практики от кафедры при наличии:

- положительной оценки качества работы студента в производственной характеристике;

- оформленного в соответствии с заданием отчета.