



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

по производственной и учебной практикам

Авторы
Казьмина Л.Н.
Провоторина В.В.
Макаренко В.С.

Ростов-на-Дону, 2014



Аннотация

Методические указания предназначены для студентов направлений 100100.62, 101100.62, 100400.62 очной, заочной форм обучения.

Авторы



к.г.н., доцент
Казьмина Л.Н.



к.э.н., доцент
Провоторина В.В.



к.г.н., доцент
Макаренко В.С.





Оглавление

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ по производственной практике.....	4
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ по учебной практике	48



УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ



ВВЕДЕНИЕ

Методические рекомендации по производственной практике разработаны в соответствии с программой практики и в соответствии с требованиями (ГОС ВПО) по направлениям 100100.62 «Сервис: профиль социально-культурный сервис», направление подготовки 101100.62 «Гостиничное дело: профиль подготовки «Гостиничная деятельность» направление подготовки 100400.62 «Туризм».

Производственная практика является завершающим этапом подготовки бакалавров сервиса, 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 социально-культурной 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

1.1 Цели производственной практики

Цели освоения производственной практики: состоят в профессиональной подготовке обучающихся к реальным условиям работы гостиничного предприятия, предприятий социально-культурного профиля и туризма; интеграции приобретенных в процессе обучения в вузе общекультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; формировании и развитии ключевых компетенций, которые позволяют подготовить отчёт по практике.

1.2 Задачи производственной практики

Задачами производственной практики являются: закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения;

- обучение использованию существующих пакетов прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности в социально-культурной сфере, в гостиничной индустрии и туризме;

- применение на практике знаний о человеке, его потребностях, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей человека;

- подготовка к самостоятельной профессиональной деятельности на предприятиях социально-культурного профиля, гостиничной индустрии и индустрии туризма;

- формирование умения заполнять отчетную документацию производственной практики;

- анализ функций и задач гостиничных предприятий, предприятий социально-культурного профиля и туризма;

- знакомство с нормативными документами, определяющими формат и специфику деятельности гостиничных предприятий, предприятий социально-культурного профиля и туризма;

- получение комплексного представления о работе гостиничных предприятий, предприятий социально-культурного профиля и туризма;

- выработка навыков продвижения продуктов сервисной 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.

2.1 Место производственной практики в структуре ООП бакалавриата

Производственная практика входит в блок Практики, НИР, Производственная практика Б5.П.

Студенты направления 1001010 «Сервис» проходят практику в 6 семестре. Производственная практика необходима для более качественного освоения учебных дисциплин профессионального цикла. Базовыми дисциплинами для прохождения практики являются «Введение в профессиональную деятельность по направлению», «Сервисная деятельность», «Основы психологической диагностики в сервисе», «Предпринимательская деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Безопасность жизнедеятельности», «Прогнозирование и планирование в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Технология социально-культурной анимации и рекреации», «Спортивная анимация», «Сценарно-режиссерские основы», «Теория и практика рекреации и анимации за рубежом», «Технологические основы социально-культурной деятельности», «Экспозиционно-выставочная работа», «Экскурсионное программирование».

Студенты направления 101100 «Гостиничное дело» проходят практику в 4 и 6 семестрах. Производственная практика необходима для более качественного освоения учебных дисциплин профессионального цикла. Базовыми дисциплинами для прохождения практики являются «Организация гостиничного дела», «История туризма», «Гостиничный менеджмент», «Материально-техническая база гостиниц», «Проектирование гостиничной деятельности», «Маркетинг гостиничного предприятия», «Технология и организация гостиничной деятельности».

Студенты направления 100400 «Туризм» проходят практику в 4 и 6 семестрах. Производственная практика необходима для более качественного освоения учебных дисциплин профессионального цикла. Базовыми дисциплинами для прохождения практики являются «Туристско-рекреационное проектирование», «География», «Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии». Материалы и навыки, полученные в процессе практики, реализуются при написании курсовых работ и



выпускной квалификационной работ, а также в рамках изучения дисциплин «Реклама в туристской индустрии», «Транспортное обеспечение в туризме», «Концепции устойчивого развития туризма», «Технология организации внутреннего туризма», «Технология организации международного туризма».

2.2. Формы проведения производственной практики

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

2.3. Место, время и организация производственной практики

Производственная практика студентов направления 100100 «СКС» проводится в период с 29 июня по 26 июля. В качестве мест практики выступают предприятия социально-культурного профиля города Ростова-на-Дону. Основными предприятиями производственной практики являются торговоразвлекательные центры: «Горизонт», «Вавилон», «Сокол», «Рио», «Мега-Маркет», музеи: «Изобразительных искусств», «Краеведческий», экспозиционно-выставочные площадки: «Вертол-Экспо», выставочный центр в парке им. Вити Черевичкина, Дома культуры: «Росвертол», «Гарнизонный дом офицеров», «Ростов-Досуг», «Ростсельмаш», «Энергетик», Фитнес-центр: «ФизКульт», «Best Star».

Производственная практика студентов направления 101100 «Гостиничное дело» проводится в период с 06 по 26 июля. В качестве мест практики выступают предприятия гостиничной индустрии города Ростова-на-Дону. Основными предприятиями производственной практики являются гостиница «Континенталь», отель «Don-Plaza», гостиница «Звезда», гостиница «ВертолОтель», гостиничный комплекс «АМАКС конгресс-отель».

Производственная практика студентов направления 100400 «Туризм» проводится в период с 06 по 26 июля. В качестве мест практики выступают предприятия туристской индустрии города Ростова-на-Дону. В качестве мест практики выступают предприятия туристской индустрии города Ростова-на-Дону. Основными предприятиями практики являются ООО «Ванильное небо» г. Ростов-на-Дону, ООО «Экстра-Тур-Тревел» г. Ростов-



Туризм и индустрия гостеприимства

на-Дону, ООО «Музенидис Тревел-Дон» г. Ростов-на-Дону, ООО «Три кита» г. Ростов-на-Дону, ООО «Сага Вояж» г. Ростов-на-Дону, ООО фирма «АИШ» г. Ростов-на-Дону.

Для руководства производственной практикой студентов назначается руководитель выпускной квалификационной работы из числа преподавателей кафедры «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 «Туризм и индустрия гостеприимства» ДГТУ:

- принимает участие в процессе выбора студентом направления для работы над будущей выпускной квалификационной работой 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 календарный план прохождения практики, где определяет содержание и объёмы работ на каждый день.

При прохождении практики студенты имеют право полу-



чать:

- необходимую информацию в соответствии с настоящей программой и направлением будущей выпускной квалификационной работы;

- 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, своевременно предоставлять его 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 выпускной работы.

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

Заведующий кафедрой «Туризм и индустрия гостеприимства» ДГТУ совместно с руководителем практики от института перед её началом проводят собрание студентов, на котором знакомят их с порядком прохождения практики, требованиями к отчёту по практике.



3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения данной производственной практики обучающийся **по направлению подготовки 100100 «Сервис»** должен приобрести следующие практические навыки, умения, универсальные и профессиональные 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)

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

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

Осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчинёнными (ОК-10)

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

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

Стремится 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, со-



Туризм и индустрия гостеприимства

хранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (ОК-16)

Готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания ОК-18)

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

Готовность работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объёма процесса сервиса (ПК-4);

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

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

В результате прохождения данной производственной практики обучающийся **по направлению подготовки 101100 «Гостиничное дело»** должен приобрести следующие практические навыки, умения, универсальные и профессиональные компетенции:

Владение культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения (ОК-1);

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: основные понятия и сущность культуры мышления;

Уровень 2: методы поиска и обобщения информации;

Уровень 3: методы обобщения, анализа и восприятия информации.

Уметь:

Уровень 1: собирать, обобщать и анализировать информацию;

Уровень 2: осуществлять постановку цели, на основе обобщенной и проанализированной информации;

Уровень 3: осуществлять постановку цели, на основе обобщенной и проанализированной информации и выбирать пути ее достижения.

Владеть:

Уровень 1: культурой мышления;

Уровень 2: навыками обобщения и анализа информации;

Уровень 3: навыками постановки цели и выбора путей её достижения.



Туризм и индустрия гостеприимства

способность находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готов нести за них ответственность, руководить людьми и подчиняться (ОК-7);

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: основы управленческой деятельности и закономерности моделей управления;

Уровень 2: сущность всего спектра отношений в управлении гостиницей;

Уровень 3: теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;

Уметь:

Уровень 1: анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения;

Уровень 2: обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;

Уровень 3: анализировать социально значимые проблемы и процессы;

Владеть:

Уровень 1: культурой мышления;

Уровень 2: основными направлениями работы с персоналом;

Уровень 3: навыками разработки и реализации альтернативных стратегий.

способность осознать социальную значимость своей будущей профессии, проявлять мотивацию к профессиональной деятельности (ОК-9);

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: основные виды профессиональной деятельности

Уровень 2: основные профессиональные требования работникам гостиничного предприятия

Уровень 3: основные виды профессиональной деятельности, основные профессиональные требования работникам гостиничного предприятия



Туризм и индустрия гостеприимства

Уметь:

Уровень 1: осознавать социальную значимость профессии

Уровень 2: проявлять мотивацию к профессиональной деятельности

Уровень 3: осознавать социальную значимость профессии, проявлять мотивацию к профессиональной деятельности

Владеть:

Уровень 1: основными понятиями в области профессиональной деятельности

Уровень 2: основными видами мотивации

Уровень 3: основными элементами профессиональной деятельности

способность работать с информацией в глобальных компьютерных сетях, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны (ОК-13);

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: основные глобальные компьютерные сети;

Уровень 2: основы информационной безопасности;

Уровень 3: основы информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны.

Уметь:

Уровень 1: работать с информацией в глобальных компьютерных сетях;

Уровень 2: соблюдать основные требования информационной безопасности;

Уровень 3: соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны.

Владеть:

Уровень 1: навыками поиска информации в глобальных компьютерных сетях;

Уровень 2: навыками он-лайн бронирования в глобальных компьютерных сетях;

Уровень 3: навыками работы в глобальных компьютерных сетях, с соблюдением требований информационной безопасности.



Туризм и индустрия гостеприимства

готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей (ПК-1);

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: основные технологии предоставления гостиничного продукта;

Уровень 2: технологический процесс обслуживания клиентов в гостинице;

Уровень 3: основные технологии предоставления гостиничного продукта, удовлетворяющего потребности потребителя.

Уметь:

Уровень 1: применять основные технологии предоставления основных гостиничных услуг;

Уровень 2: применять основные технологии предоставления основных и дополнительных гостиничных услуг;

Уровень 3: применять основные технологии предоставления основных и дополнительных гостиничных услуг, удовлетворяющего потребности потребителя.

Владеть:

Уровень 1: навыками применения основных технологий предоставления основных гостиничных услуг;

Уровень 2: навыками предоставления основных и дополнительных гостиничных услуг;

Уровень 3: навыками предоставления основных и дополнительных гостиничных услуг, удовлетворяющего потребности потребителя.

способность организовывать работу исполнителей (ПК-4);

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: терминологический аппарат гостиничного дела;

Уровень 2: организационные аспекты гостиничного дела;

Уровень 3: технологические процессы предоставления гостиничных услуг;

Уметь:

Уровень 1: планировать деятельность гостиницы;

Уровень 2: определять эффективность деятельности персо-



Туризм и индустрия гостеприимства

нала гостиницы;

Уровень 3: определять потребность в обучении персонала;

Владеть:

Уровень 1: навыками организации технологических процессов в гостинице;

Уровень 2: способами организации деятельности персонала;

Уровень 3: приемами проведения оценки персонала.

готовность применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ПК-10);

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: понятие «нормативно-технологическая документация», «гостиничная деятельность»;

Уровень 2: основные формы документов первичного учета в гостинице;

Уровень 3: основные нормативные документы, регулирующие деятельность гостиничного предприятия.

Уметь:

Уровень 1: владеть информацией о подходах к классификации средств размещения, давать характеристику предприятиям гостиничной индустрии;

Уровень 2: вести основные формы документов первичного учета в гостинице;

Уровень 3: эффективно применять полученные знания о нормативно-технологической документацию для решения вопросов в практической деятельности.

Владеть:

Уровень 1: навыками применения нормативно-технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность;

Уровень 2: навыками составления и оформления служебной документов на основе нормативно-технологической документации;

Уровень 3: навыками применения стандартов в профессиональной гостиничной деятельности.



готовность к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности (ПК-14);

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: понятие «нормативно-технологическая документация», «гостиничная деятельность»;

Уровень 2: основные нормативные документы, регулирующие деятельность гостиничного предприятия;

Уровень 3: основные виды проектов в гостиничной деятельности.

Уметь:

Уровень 1: эффективно применять полученные знания о нормативно-технологической документацию для решения вопросов в практической деятельности;

Уровень 2: эффективно применять полученные знания в области организации гостиничной деятельности;

Уровень 3: эффективно применять полученные знания в области организации и реализации проектов в гостиничной деятельности;

Владеть:

Уровень 1: навыками применения нормативно-технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность;

Уровень 2: навыками разработки и оформления проектов в гостиничной деятельности, на основе нормативно-технологической документации;

Уровень 3: навыками разработки, оформления и реализации проектов в гостиничной деятельности, на основе нормативно-технологической документации.

В результате прохождения данной производственной практики обучающийся **по направлению подготовки 100400 «Туризм»** должен приобрести практические навыки, умения, универсальные и профессиональные компетенции.

Готовность соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой; использование нормативных и правовых документов в туристской деятельности (ОК-1);



Туризм и индустрия гостеприимства

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: основные общечеловеческие ценности;

Уровень 2: нормативную документацию в области туризма;

Уровень 3: документы, необходимые для создания и функционирования туристского предприятия.

Уметь:

Уровень 1: ориентироваться в современных источниках информации;

Уровень 2: анализировать практический материал;

Уровень 3: находить пути оптимизации деятельности предприятий туристской сферы.

Владеть:

Уровень 1: навыками работы с нормативно-правовой документацией;

Уровень 2: навыками работы с электронными источниками информации;

Уровень 3: навыками анализа структуры туристского предприятия.

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

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: должностные инструкции работников туристского предприятия;

Уровень 2: основы управления персоналом;

Уровень 3: основные методы и стили управления.

Уметь:

Уровень 1: работать в рамках коллективных целей;

Уровень 2: находить пути решения потенциально конфликтных ситуаций;

Уровень 3: оптимизировать атмосферу в коллективе.

Владеть:

Уровень 1: техникой общения;



Туризм и индустрия гостеприимства

Уровень 2: способами межличностной коммуникации;

Уровень 3: методами управления персоналом.

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

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: основные культурные ценности;

Уровень 2: традиции отдельных этносов;

Уровень 3: специфику межкультурной коммуникации.

Уметь:

Уровень 1: решать коллективные задачи;

Уровень 2: сглаживать потенциальные конфликты

Уровень 3: пропагандировать толерантность межнационального общения.

Владеть:

Уровень 1: знаниями о традициях различных этносов и конфессий;

Уровень 2: техникой межличностного общения;

Уровень 3: методами толерантной межкультурной коммуникации.

Способность понимать социальную значимость своей будущей профессии, высокая мотивация к профессиональной деятельности в туристской индустрии (ОК-9);

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: основные туристские понятия;

Уровень 2: основные факторы развития туризма в регионе;

Уровень 3: требования к профессиональным работникам туристской сферы.

Уметь:

Уровень 1: выделять основные виды туризма;

Уровень 2: анализировать факторы развития туризма;

Уровень 3: анализировать структуру туристского предпри-



ятия.

Владеть:

Уровень 1: умением анализировать нормативно-правовую базу в области туризма;

Уровень 2: методами общенаучного анализа;

Уровень 3: методами анализа развития туризма.

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

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: основные Федеральные законы в сфере туризма;

Уровень 2: знать региональное туристское законодательство;

Уровень 3: специфику работы туристской индустрии.

Уметь:

Уровень 1: работать с источниками информации;

Уровень 2: анализировать современное законодательство в области туризма;

Уровень 3: реализовывать на практике современные методы и средства рекреации.

Владеть:

Уровень 1: туристской терминологией;

Уровень 2: современными источниками информации в области законодательства;

Уровень 3: методами анализа информации.

Способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме (ПК-2);

В рамках реализации компетенции студент должен

Знать:

Уровень 1: базовые математические понятия;

Уровень 2: необходимый набор математических формул;

Уровень 3: необходимые компьютерные программы.



Туризм и индустрия гостеприимства

Уметь:

Уровень 1: оперировать математическими понятиями;

Уровень 2: работать с компьютерными программами;

Уровень 3: анализировать полученные данные.

Владеть:

Уровень 1: навыками работы с компьютером;

Уровень 2: методами статистического анализа;

Уровень 3: методами разработки туристских проектов.

Способность самостоятельно находить и использовать различные источники информации по проекту туристского продукта (ПК-3);

В рамках реализации компетенции студент должен

Знать:

Уровень 1: основные источники информации по дисциплине;

Уровень 2: нормативную базу туристско-рекреационного проектирования;

Уровень 3: принципы анализа источников информации.

Уметь:

Уровень 1: анализировать полученную информацию;

Уровень 2: применять полученную информацию на практике;

Уровень 3: анализировать потребность регионов в тех или иных туристских проектах.

Владеть:

Уровень 1: методами поиска информации;

Уровень 2: методами структурирования информации;

Уровень 3: методами анализа туристских проектов.

Готовность к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-4);

В рамках реализации компетенции студент должен

Знать:

Уровень 1: современные технологии;

Уровень 2: современные туристские императивы;



Туризм и индустрия гостеприимства

Уровень 3: специфику разработки туристского проекта в современных условиях.

Уметь:

Уровень 1: пользоваться современными технологиями;

Уровень 2: анализировать необходимость разработки туристского проекта;

Уровень 3: рассчитывать эффективность туристского проекта.

Владеть:

Уровень 1: системой современных технологий;

Уровень 2: навыками анализа туристских проектов;

Уровень 3: методами расчета эффективности туристских проектов.

Способностью к реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-6);

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: основные информационные технологии в туристской индустрии;

Уровень 2: виды и методы рекламы в туризме;

Уровень 3: системы бронирования в туризме.

Уметь:

Уровень 1: работать с компьютерными программами;

Уровень 2: работать с системами бронирования;

Уровень 3: продвигать туристский продукт.

Владеть:

Уровень 1: навыками рекламы туристского продукта;

Уровень 2: навыками работы с системами бронирования;

Уровень 3: навыками работы с профессиональными программами.

Способность к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии (ПК-7);

В рамках реализации компетенции студент должен

Знать:



Туризм и индустрия гостеприимства

Уровень 1: основные требования к работнику туристской сферы;

Уровень 2: формы коммуникации;

Уровень 3: основные приемы работы с клиентами.

Уметь:

Уровень 1: работать в коллективе;

Уровень 2: распределять обязанности между членами коллектива;

Уровень 3: оптимизировать работу коллектива.

Владеть:

Уровень 1: современными приемами коммуникации;

Уровень 2: навыками работы в коллективе;

Уровень 3: навыками предотвращения конфликтных ситуаций в коллективе.

Способность организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-8);

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: навыки межличностного общения;

Уровень 2: особенности организации туристской деятельности;

Уровень 3: методы управления персоналом.

Уметь:

Уровень 1: работать в коллективе;

Уровень 2: ставить коллективные цели;

Уровень 3: организовывать работу в коллективе.

Владеть:

Уровень 1: навыками межличностного общения;

Уровень 2: навыками сглаживания конфликтных ситуаций;

Уровень 3: навыками оптимизации работы исполнителей.

Способность к эффективному общению с потребителями туристического продукта (ПК-11);



Туризм и индустрия гостеприимства

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: формы рекламы туристского продукта;

Уровень 2: основные методы работы с клиентами;

Уровень 3: методы формирования эффективной клиентской базы.

Уметь:

Уровень 1: работать в коллективе;

Уровень 2: ставить коллективные цели;

Уровень 3: организовывать работу в коллективе.

Владеть:

Уровень 1: навыками межличностного общения;

Уровень 2: навыками сглаживания конфликтных ситуаций;

Уровень 3: навыками оптимизации работы исполнителей.

Умение организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя (ПК-12);

В рамках реализации компетенции студент должен

Знать:

Уровень 1: основные потребности клиентов туристской сферы;

Уровень 2: нормативно-правовую базу в области стандартизации в туризме;

Уровень 3: требования к качеству туристского продукта.

Уметь:

Уровень 1: анализировать потребности туристского рынка;

Уровень 2: разрабатывать туристский продукт;

Уровень 3: внедрять туристский продукт.

Владеть:

Уровень 1: методами перспективного анализа туристского рынка;

Уровень 2: навыками усовершенствования качества продукта;

Уровень 3: навыками разработки туристского продукта.

Способностью находить, анализировать и обрабатывать на-



Туризм и индустрия гостеприимства

учно-техническую информацию в области туристской деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий (ПК-13);

В рамках реализации компетенции студент должен

Знать:

Уровень 1: основные источники научно-технической информации;

Уровень 2: нормативно-правовую базу в области стандартизации в туризме;

Уровень 3: требования к качеству туристского продукта.

Уметь:

Уровень 1: анализировать потребности туристского рынка;

Уровень 2: разрабатывать туристский продукт;

Уровень 3: внедрять туристский продукт.

Владеть:

Уровень 1: методами перспективного анализа туристского рынка;

Уровень 2: навыками усовершенствования качества продукта;

Уровень 3: навыками разработки туристского продукта.

Готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности (ПК-16).

В рамках реализации компетенции студент должен

Знать:

Уровень 1: понятие инновации;

Уровень 2: инновационные составляющие туристской сферы;

Уровень 3: специфику внедрения инновационных технологий в туризме.

Уметь:

Уровень 1: анализировать тенденции развития туристского рынка;

Уровень 2: разрабатывать инновационные проекты в туризме;

Уровень 3: внедрять инновационные проекты в туризме.



Туризм и индустрия гостеприимства

Владеть:

Уровень 1: современными инновационными технологиями;

Уровень 2: методами разработки инновационного туристского продукта;

Уровень 3: навыками применения инновационных технологий в туризме



4. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, КОТОРЫЕ ДОЛЖЕН ИЗУЧИТЬ СТУДЕНТ ВО ВРЕМЯ ПРАКТИКИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

4.1 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.

4.2 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 специфички 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.

4.3 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.

4.4 Анализ и диагностика влияния на объем 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



Туризм и индустрия гостеприимства

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

4.5 Оценка эффективности работы предприятия

Анализ рентабельности и доходности реализованных услуг

Анализ показателей деловой активности

Оценка рыночной и инвестиционной привлекательности предприятия

Методы рейтинговой оценки деятельности предприятий.

4.6 Структура и содержание производственной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практик	Виды работы на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля	Итого часов
1	Подготовительный этап	Инструктаж по технике безопасности (3 часа)	Выдача задания на практику (3 часа)			6
2	Посещение предприятий социально-культурного профиля	Ознакомление со структурой предприятия (5 часов)	Изучение должностных инструкций (5 часов)	Наработка материала по практике (70 часов)		80

Туризм и индустрия гостеприимства

3	Изучение механизма управления предприятиями социально-культурного профиля	характеристика внешней среды и внутренней среды(15)	управленческое обследование внутренней среды (15)	организация плановой работы (10)		40
4	Изучение деятельности предприятий социально-культурного сервиса	характеристика услуг (8)	характеристика потребителей (8)	объемы продаж (8)	документационное обеспечение работы с клиентом (6)	30
5	Обработка полученной информации	Анализ полученного материала (13 часов)	Адаптация материала к полученному заданию(13 часов)			26
6	Составление отчета по практике	Заполнение дневника практики (4 часа)	Составление отчета (26 часов)	Защита отчета по практике (4 часа)	Предоставление дневника практики и защита отчета	34
Итого часов						216

101100 «Гостиничное дело» Общая трудоемкость производственной практики составляет 9 зачетных единиц - 324 часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		Формы текущего контроля	Итого часов
1	Подготовительный этап	Инструктаж по технике безопасности	Выдача задания на практи-		8



Туризм и индустрия гостеприимства

		(4 часа)	ку (4 часа)			
2	Посещение предприятий гостиничного профиля	Ознакомление со структурой предприятия (20 часов)	Изучение должностных инструкций (12 часов)	Наработка материала по практике (88 часов)		120
3	Изучение механизма управления гостиничным предприятием	характеристика внешней среды (20)	управленческое обследование внутренней среды (20)	организация плановой работы (20)		60
4	Изучение деятельности гостиничного предприятия	характеристика услуг (12)	характеристика потребителей (10)	объемы продаж (12)	документационное обеспечение работы с клиентом (12)	46
5	Обработка полученной информации	Анализ полученного материала (20 часов)	Адаптация материала к полученному заданию (20 часов)			40
6	Составление отчета по практике	Заполнение дневника практики (4 часа)	Составление отчета (42 часа)	Защита отчета по практике (4 часа)	Предоставление дневника практики и защита отчета	50
	Итого часов					324

100400 «Туризм»

Общая трудоемкость производственной практики составляет 9 зачетных единиц - 324 часа.



Туризм и индустрия гостеприимства

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля	Итого часов
1	Подготовительный этап	Инструктаж по технике безопасности (4 часа)	Выдача задания на практику (4 часа)			8
2	Посещение предприятий индустрии туризма	Ознакомление со структурой предприятия (20 часов)	Изучение должностных инструкций (12 часов)	Наработка материала по практике (88 часов)		120
3	Изучение деятельности предприятия	характеристика услуг (40)	характеристика потребителей (36)	объемы продаж (40)		106
4	Обработка полученной информации	Анализ полученного материала (20 часов)	Адаптация материала к полученному заданию (20 часов)			40
5	Составление отчета по практике	Заполнение дневника практики (4 часа)	Составление отчета (42 часа)	Защита отчета по практике (4 часа)	Предоставление дневника практики и защита отчета	50
	Итого часов					324



5. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ПРАКТИКИ

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

Отчёт должен включать:

- содержание
- введение
- основную часть
- заключение
- список литературы

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

Объём отчёта по ученой практике – 15-20 с.,

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

Зачёт по преддипломной практике с оценкой по пятибалльной системе выставляется после защиты студентом отчёта перед комиссией, назначенной заведующим кафедрой.

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

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



6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИК

Учебно-методическое и информационное обеспечение 100100 «Сервис»

а) основная литература:

1. Бурменко, Т.Д. Сфера услуг: экономика [Текст]: учеб. пособие для вузов / Т.Д. Бурменко, Н.Н.Данилина, Т.А.Туренко; под ред Т.Д.Бурменко – М.: КНОРУС, 2007. – 328с. – 40 экз.

2. Ветитнев, А.М. Маркетинг санаторно-курортных услуг [Текст]: учеб. пособие для вузов / А.М. Ветитнев. – М.: Академия, 2008. – 368с. – 40 экз.

3. Восколович, Н.А. Маркетинг туритских услуг [Текст]: учеб. пособие для вузов /Н. А. Восколович. – М: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 207 с. – 10 экз.

4. Горовиц, Ж. Деятельность службы приема и размещения [Текст]:= Strvice Stratege: пер. с англ./ Ж.Горовиц. – М.: Дело и сервис, 2007. – 288с. – 5 экз.

5. Гукова, О.Н. Предпринимательство в сфере сервиса [Текст]: учеб. пособие / О.Н. Гукова, А.М.Петрова. – М.: ФОРУМ, 2009. – 176 с. – 30 экз.

6. Зайцева, Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие для вузов / Н.А.Зайцева. – М.: Академия, 2007. – 240 с. – 3 экз.

7. Кулибанова, В.В. Маркетинг сервисных услуг [Текст] / В.В. Кулибанова. – СПб.: Вектор, 2006. – 192с. – 15 экз.

8. Малахова, Н. Н. Инновации в туризме и сервисе [Текст]: учеб. пособие / Н. Н. Малахова, Д.С.Умаков. – Ростов н/Д: МарТ: Феникс, 2010. – 244 с. – 1 экз.

9. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Текст]: учеб. пособие для вузов / под ред. Н.А.Нагапетьянца. – М.: Вузовский учебник, 2007. – 272 с. – 5 экз.

10. Мотышина, М.С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие для вузов / М.С. Мотышина, А.С. Большаков, В.И.Михайлов. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008. – 445 с. – 1 экз.

11. Саак, А.Э. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие для вузов / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2007. – 480 с. – 50 экз.



Туризм и индустрия гостеприимства

12. Садохин, А.П. Сервисология: человек и его потребности [Текст]: учеб. пособие для вузов / А.П. Садохин. – М.: Омега-Л, 2009. – 141 с. – 30 экз.

13. Скамай, Л.Г. Экономический анализ деятельности предприятия [Текст]: учеб. пособие для вузов/ Л.Г. Скамай, М.И. Трубочкина. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 291 с. – 20 экз.

14. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов / под ред. Т.Д. Бурменко. – Электронные данные. – М.: КНОРУС, 2008. – 2 экз.

б) дополнительная литература:

1. Белов, С.В. Безопасность жизнедеятельности и защита окружающей среды [Текст]: учеб. пособие для вузов / С.В.Белов. – М.: Юрайт, 2011. – 680 с. – 30 экз.

2. Маркарьян, Э.А. Экономический анализ хозяйственной деятельности [Текст]: учеб. пособие для вузов/ Э. А. Маркарьян, Г.П.Герасименко, С.Э. Маркарьян. – М.: КНОРУС. 2010. – 536 с. – 5 экз.

3. Саак, А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие для вузов / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2007. – 512 с. – 13.

4. Соловьёв, С.С. Безопасность отдыха и туризма [Текст]: учеб. пособие для вузов / С.С. Соловьёв. – М.: Академия, 2008. – 288 с. – 61 экз.

5. Чернов, В.А. Экономический анализ: торговля, общественное питание, туристский бизнес [Текст]: учеб. пособие для вузов / В.А. Чернов; под ред. М.И. Баканова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 639 с. – 1 экз.

6. Чудновский, А.Д. Инновационные технологии управления в туризме [Текст]: учеб. пособие / А.Д. Чудновский, М.А.Жукова. – М.: КНОРУС, 2009. – 104 с. – 20 экз.

7. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и индустрии гостеприимства [Текст]: учеб. пособие / А.Д. Чудновский, М.А.Жукова. – М.: КНОРУС, 2005. – 320с. – 20 экз.

8. Скобкин, С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма [Текст]: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.:Инфра-М, 2010. – 432с. – 1 экз.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

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

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



Учебно-методическое и информационное обеспечение 101100 «Гостиничное дело»

а) основная литература:

1. Корнеев Ю.В. Технология гостиничного сервиса [Текст]: Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. – М.: Академия, 2011. – 272с.

2. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2011. – 224с.

3. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство организация, управление, обслуживание [Текст]: учеб. пособие для вузов / С. И. Байлик. – Киев: Альтерпресс: Вира-Р, 2004. – 252 с.

4. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения [Текст]: И. М. Асанова, А. А. Жуков. – М.: Академия, 2011. – 288с

5. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст]: учеб. пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. – 304с.

6. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов [Текст]: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: ООО «Книгодел», 2005. – 288с.

7. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. пособие / И.Ю. Ляпина. – М.: Академия, 2002. – 208с.

8. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. пособие для вузов / Ю. Ф. Волков. - 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 384с.

9. Балашова, Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст]: учеб. Пособие / Е.А. Балашова. – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176с.

10. Бондаренко, Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст]: учеб. пособие / Г.А. Бондаренко. – М.: Новое знание, 2008. – 365с.

11. Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст]: учеб. пособие / В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова, В.В. Каращенко. – М.: Март, 2007. – 224с.

12. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст]: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2009. – 256с.

13. Кусков, А.С. Гостиничное дело [Текст]: А.С. Кусков. – М.: Дашков и К, 2009. – 328с.



б) дополнительная литература:

1. Шматько, Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст]: учеб. пособие / Л.П.Шматько. – М.: Март, 2005. – 352с.

2. Филлиповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства [Текст]: учеб. пособие / Е. Е. Филлиповский, Л.В.Шмарова. – М.: ФиС. 2003. – 231с.

3. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и индустрии гостеприимства [Текст]: учеб. пособие / А.Д. Чудновский, М.А.Жукова. – М.: КНОРУС, 2005. – 320с.

4. Саак, А. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Текст]: учеб. пособие / А.А.Саак. – СПб.: Питер, 2007. – 432с.

5. Сфера услуг. Экономика, менеджмент, маркетинг. Под ред. Т. Д. Бурменко. – М.: КноРус, 2010. – 424с.

6. Скобкин, С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма [Текст]: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.:Инфра-М, 2010. – 432с.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

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

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

Учебно-методическое и информационное обеспечение 100400 «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, 2008. - 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, 2008. - 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, 2009. - 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.



Туризм и индустрия гостеприимства

4. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской деятельности: [Текст]: учеб.пособие /А.Б. Косолапов .- М.: КНОРУС, 2011

5. Грачева, О. Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта [Текст]: учеб. - практ. пособие О.Ю. Грачева, Ю.А. Морозова - М.: Дашков и К, 2009

6. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст]: учеб. пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева - М.: КНОРУС, 2009

б) дополнительная литература:

1. Беленький, Г. Л. Ростов-на-Дону. Город у Тихого Дона [Текст]: краеведческие очерки / Г. Л. Беленький. - Ростов н/Д : Сигма, 2005. - 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», 2008.---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, 2005. - 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/>



Туризм и индустрия гостеприимства

ПРИЛОЖЕНИЕ А

ФОРМА ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА ОТЧЁТА ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ДГТУ)**

Кафедра _____

Зав. кафедрой _____
«__» _____ 20__ г.

ОТЧЕТ

По _____ практике
(вид практики)

на _____
(наименование базы практики)

студента группы _____
(фамилия, имя, отчество)

Руководитель практики:
от предприятия _____
(должность) (подпись, дата) (имя, отчество, фамилия)
М.П.

От кафедры _____
(должность) (подпись, дата) (имя, отчество, фамилия)

Оценка _____
(дата) (подпись преподавателя)

Ростов-на-Дону
2014



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

1. Устав (учредительный договор, лицензия, соглашение) предприятия.
2. Бухгалтерская отчётность (формы 2,3,4,5) за последние 2-3 года.
3. Статистическая отчётность (П-1,П-2,П-3, П-4).
4. Штатное расписание работников предприятия.
5. Положения о структурных подразделениях.
6. Прейскурант цен основных видов услуг.
7. Калькуляция себестоимости основных видов услуг
8. Смета затрат на производство.
9. Перечень основного технологического оборудования и его характеристика.
10. Технологический процесс производства основных видов услуг.



ПРИЛОЖЕНИЕ В
СПРАВОЧНОЕ
ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ЛИСТА ОГЛАВЛЕНИЯ

100400 «ТУРИЗМ»
ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

1 Характеристика предприятия

2 Структура фирмы (организации), характеристика состава подразделений (служб) и их взаимосвязей

3 Характеристика механизма управления фирмой

4 Характеристика деятельности фирмы по оказанию услуг

4.1 Перечень и характеристика услуг (турпродуктов) фирмы

4.2 Документационное обеспечение работы с потребителями

5 Кадровый менеджмент в организации (фирме)

6 Практическая разработка по заданию

Выводы

Библиографический список



101100 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО» ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

1 Характеристика предприятия

2 Структура фирмы (организации), характеристика состава подразделений (служб) и их взаимосвязей

3 Характеристика механизма управления фирмой

3.1 Анализ внешней среды организации (гостиницы)

3.2 Анализ внутренней среды организации (гостиницы)

3.3 SWOT-анализ деятельности организации (гостиницы)

3.4 Обеспечение безопасности гостей

4 Характеристика деятельности предприятия

4.1 Перечень и характеристика услуг

4.2 Показатели вместимости и загруженности номерного фонда

4.3 Документационное обеспечение работы с гостем

5 Кадровый менеджмент в организации (гостинице)

Выводы

Библиографический список



«РЕСТОРАННЫЙ СЕРВИС» ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

1 Характеристика предприятия

2 Структура предприятия (организации), характеристика состава подразделений (служб) и их взаимосвязей

3 Характеристика механизма управления предприятием

3.1 Анализ внешней среды предприятия (организации)

3.2 Анализ внутренней среды предприятия (организации)

3.3 SWOT-анализ деятельности предприятия (организации)

4 Характеристика деятельности предприятия по оказанию услуг

4.1 Перечень и характеристика услуг предприятия

4.2 Объемы продаж (реализации) и их динамика

5 Кадровый менеджмент на предприятии (организации)

Выводы

Библиографический список



ПРИЛОЖЕНИЕ Г
СПРАВОЧНОЕ
ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Д Н Е В Н И К
ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Студента(ки) _____ курса _____

Группы _____
(фамилия, имя, отчество)

Место практики _____

Руководитель практики от предприятия _____

(фамилия, имя, отчество)

Начало практики _____ Конец практики _____

Подпись практиканта _____

Содержание и объем выполненных работ подтверждаю.

Руководитель практики от предприятия _____
(подпись) (Ф. И. О.)

Место печати



**ПРИЛОЖЕНИЕ Д
(СПРАВОЧНОЕ)
ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ОТЗЫВА О ПРОХОЖДЕНИИ
ПРАКТИКИ**

Отзыв-характеристика на работу студента

Ф.И.О. практиканта
проходившего (ую) практику в _____

Наименование организации
Руководитель практики от предприятия _____

Отношение студента к работе (интерес, инициатива, испол-
нительность, дисциплинированность и т.д.) _____

Объем выполненной работы на практике _____

Качество выполненной работы студентом, степень прояв-
ленной самостоятельности, уровень овладения теоретиче-
скими и практическими навыками _____

Помощь оказанная студентом в выполнении отдельных за-
даний на предприятии _____

Рекомендуемая оценка _____

Руководитель практики от предприятия _____

(должность, фамилия, имя, отчество)

(подпись)

Место
Печати



ПРИЛОЖЕНИЕ Е (СПРАВОЧНОЕ) ЗАЩИТА ОТЧЕТОВ

По окончании практики студент:

- получает производственную характеристику от руководителя практики на предприятии;
- оформляет отчет в соответствии с требованиями;
- сдаёт отчет и характеристику руководителю практики от института не позднее, чем за 3 дня до окончания практики.

По окончании практики студент защищает отчет с представлением дифференцированной оценки руководителя института. Защита отчета производится на кафедре «Туризм и индустрия гостеприимства».

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

Студент, 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 (недопуск к сессии или к посещению занятий до сдачи и защиты и отчета).

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

Оценка выставляет руководитель практики от института при наличии:

- положительной оценки качества работы студента в производственной характеристике;
- оформленного в соответствии с заданием отчета.

Зав.кафедрой «ТиИГ»

Казьмина Л.Н.



УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ



ВВЕДЕНИЕ

Методические рекомендации по учебной практике разработаны в соответствии с программой практики и в соответствии с требованиями (ГОС ВПО) по направлениям 100100.62 «Сервис: профиль социально-культурный сервис», направление подготовки 101100.62 «Гостиничное дело: профиль подготовки «Гостиничная деятельность», направление подготовки 100400.62 «Туризм».

Учебная практика является начальным этапом практической подготовки бакалавров сервиса гостиничного дела и туризма, способствует закреплению и углублению теоретических знаний студентов, полученных при обучении в университете. В процессе прохождения практики у студентов появляется возможность получить опыт работы на профильных предприятиях и критически оценить действующую структуру предприятия и методику деятельности. 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 соответствующие производственные задачи.



1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

1.1 Цели учебной практики

Цели освоения учебной практики: состоят в профессиональной подготовке обучающихся к реальным условиям работы гостиничного предприятия, предприятий социально-культурного профиля и туризма; интеграции приобретенных в процессе обучения в вузе общекультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; формировании и развитии ключевых компетенций, которые позволяют подготовить отчёт по практике.

1.2 Задачи учебной практики

Задачами учебной практики являются:

- изучение текущей документации организации, необходимой для выполнения задания на практику;
- изучение внутренней структуры предприятий туристской и гостиничной сферы;
- анализ функций предприятия туристского профиля;
- знакомство с нормативными документами в области туризма и гостиничного дела;
- ознакомление с рекреационными возможностями региона, как ресурсной основой для развития социально-культурного обслуживания предприятий сервиса;
- ознакомление со структурой конкретного предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности;
- ознакомление с основными направлениями деятельности предприятия;
- общее ознакомление с социально-культурными технологиями сервисной деятельности, характером взаимодействия с потребителем услуг конкретного предприятия сервиса;
- определение проблем и предложений по улучшению деятельности предприятия;
- сбор материалов для выполнения студенческой НИР;
- ведение дневника практики;
- составление итогового отчета по результатам практики.



2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

2.1 Место учебной практики в структуре ООП бакалавриата

Учебная практика входит в блок Практики, НИР, Учебная практика Б5.У.

Студенты направления 1001010 «Сервис» проходят практику в 2 и 4 семестре. Учебная практика необходима для более качественного освоения учебных дисциплин профессионального цикла. Базовыми дисциплинами для прохождения практики являются «Профессиональная этика и этикет», «Введение в профессиональную деятельность по направлению», «Речевая коммуникация» «Основы здорового образа жизни», «Человек и его потребности (Сервисология)», «Сервисная деятельность», «Методы психологической диагностики в сервисе», «Теория и история культуры», «История искусств».

Студенты направления 101100 «Гостиничное дело» проходят практику во 2 семестре. Учебная практика необходима для более качественного освоения учебных дисциплин профессионального цикла. Базовыми дисциплинами для прохождения практики являются «Организация гостиничного дела», «История туризма», «Гостиничный менеджмент», «Материально-техническая база гостиниц».

Студенты направления 100400 «Туризм» проходят практику во 2 семестре. Учебная практика необходима для более качественного освоения учебных дисциплин профессионального цикла. Базовыми дисциплинами для прохождения практики являются «История туризма», «Туристско-рекреационное проектирование», «Безопасность в туризме», «География».

2.2. Формы проведения учебной практики

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



2.3. Место, время и организация учебной практики

Учебная практика студентов направления 1001100 «СКС» проводится в период с 6 по 19 июля. В качестве мест практики выступают предприятия туристской сферы города Ростова-на-Дону. Основными предприятиями учебной практики являются ООО «Мертанс», ООО «ДМТур», ООО «Золотые купола», ООО «Агентство «Туристическая компания «Волшебный остров», ООО Туристическая компания «Маслины с жемчугом», ООО «Меркурий 2000, ООО «Донтрэвел», ООО Туристическая компания «Росинтур».

Учебная практика студентов направления 101100 «Гостиничное дело» проводится в период с 6 по 19 июля. В качестве мест практики выступают предприятия гостиничной индустрии города Ростова-на-Дону. Основными предприятиями учебной практики являются гостиница «Ростов», отель «Don-Plaza», гостиница «Звезда», гостиница «ВертолОтель», гостиничный комплекс «АМАКС конгресс-отель».

Учебная практика студентов направления 100400 «Туризм» проводится в период с 6 по 19 июля. В качестве мест практики выступают предприятия туристской сферы города Ростова-на-Дону. Основными предприятиями учебной практики являются ООО «Мертанс», ООО «ДМТур», ООО «Золотые купола», ООО «Агентство «Туристическая компания «Волшебный остров», ООО Туристическая компания «Маслины с жемчугом», ООО «Меркурий 2000», ООО «Донтрэвел», ООО Туристическая компания «Росинтур».

Для руководства учебной практикой студентов назначается руководитель выпускной квалификационной работы из числа преподавателей кафедры «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 «Туризм и индустрия гостеприимства» ДГТУ:

- принимает участие в процессе выбора студентом направления для работы над будущей выпускной квалификационной работой и в определении места для прохождения практики;

- несёт совместно с руководителем практики от пред-



Туризм и индустрия гостеприимства

приятеля 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 календарный план прохождения практики, где определяет содержание и объёмы работ на каждый день.

При прохождении практики студенты имеют право получать:

- необходимую информацию в соответствии с настоящей программой и направлением будущей выпускной квалификационной работы;
- 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, своевременно предоставлять его для контроля руководителям практики;
- подчиняться действующим на предприятии правилам внутреннего трудового распорядка, строго соблюдать требования охраны труда;



Туризм и индустрия гостеприимства

- представить руководителям практики отчёты о выполнении заданий.

В ходе прохождения учебной 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 выпускной работы.

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

Заведующий кафедрой «Туризм и индустрия гостеприимства» ДГТУ совместно с руководителем практики от института перед её началом проводят собрание студентов, на котором знакомят их с порядком прохождения практики, требованиями к отчёту по практике.



3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся **по направлению подготовки 100100 «Сервис»** должен приобрести следующие практические навыки, умения, универсальные и профессиональные компетенции:

Использовать базовые положения математики, естественных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК-2);

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

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

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

Осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);

Понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, соблюдать основные требования информационной безопасности (ОК-12);

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);

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

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

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

К организации технологического процесса сервиса (ПК-12);



Туризм и индустрия гостеприимства

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся **по направлению подготовки 101100 «Гостиничное дело»** должен приобрести следующие практические навыки, умения, универсальные и профессиональные компетенции:

Готовность к кооперации с коллегами, бесконфликтной работе в коллективе, быть толерантным к этническим, национальным, расовым, конфессиональным различиям, к восприятию культуры и обычаев стран и народов (ОК-6).

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: теорию общения двух и более людей с целью установления и поддержания межличностных отношений, достижения общего результата деятельности;

Уровень 2: содержание личностной, социальной и предметной составляющих взаимодействия субъектов;

Уровень 3: основные закономерности бесконфликтного взаимодействия людей в коллективе.

Уметь:

Уровень 1: общаться в коллективе;

Уровень 2: вести гармонический диалог;

Уровень 3: добиваться успеха в процессе коммуникации.

Владеть:

Уровень 1: способами установления контактов с членами коллектива гостиничного предприятия;

Уровень 2: навыками организации и координации работы исполнителей;

Уровень 3: способами поддержания взаимодействия с субъектами коллектива гостиничного предприятия.

Стремление к постоянному совершенствованию и саморазвитию, повышению своей квалификации и профессионального мастерства; готовностью критически оценивать свои достоинства и недостатки, наметить пути и выбрать средства развития и устранения недостатков (ОК-8).

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: пути устранения недостатков препятствующих успешному личностному и профессиональному успеху и росту;

Уровень 2: средства устранения недостатков препятствующих успешному личностному и профессиональному успеху и росту;

Уровень 3: требования к профессиональным работникам туристской сферы.



Туризм и индустрия гостеприимства

Уметь:

Уровень 1: критически оценивать свои достоинства и недостатки;

Уровень 2: выявлять сильные и слабые стороны своей профессиональной деятельности;

Уровень 3: выбирать пути и средства устранения недостатков препятствующих успешному личностному и профессиональному успеху и росту.

Владеть:

Уровень 1: навыками саморазвития;

Уровень 2: методами повышения квалификации и развития личности;

Уровень 3: методами повышения профессионального мастерства работников гостиничной индустрии.

Способность анализировать социально-значимые проблемы и процессы, использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач (ОК- 10).

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень1: особенности анализа основных социально-значимым проблем и процессов;

Уровень 2: приемы анализа основных социально-значимым проблем и процессов;

Уровень 3: методы анализа основных социально-значимым проблем и процессов.

Уметь:

Уровень 1: анализировать внешнюю среду гостиничного предприятия;

Уровень 2: понимать основные закономерности экономической и социально-политической внешней среды гостиничного предприятия;

Уровень 3: понимать основные противоречия, имеющие место в экономической и социально-политической внешней среде современного гостиничного предприятия.

Владеть:

Уровень 1: методами социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач;

Уровень 2: средствами социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач;

Уровень 3: навыками использования основных положений и



Туризм и индустрия гостеприимства

методов социальных, гуманитарных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач в области гостиничного хозяйства.

Готовность использовать основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности, применять методы математического анализа и моделирования, теоретического и экспериментального исследования (ОК-11).

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: основные способы математической обработки информации;

Уровень 2: значение естественно-научных знаний в учебной деятельности;

Уровень 3: методы математического моделирования.

Уметь:

Уровень 1: применять естественно-научные знания в учебной деятельности;

Уровень 2: применять естественно-научные знания в профессиональной деятельности;

Уровень 3: определять эффективность деятельности гостиницы

Владеть:

Уровень 1: знанием основных законов естественно-научных дисциплин, необходимых для логического осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности;

Уровень 2: основными методами математической обработки информации;

Уровень 3: методикой проведения оценки деятельности гостиничного хозяйства и мероприятий по ее совершенствованию.

Способность понимать сущность и значение информации в развитии современного общества; владением основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией (ОК-12).

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: сущность и виды информации в современном обществе;

Уровень 2: значение информации в развитии современного общества;

Уровень 3: современные информационные технологии.

Уметь:



Туризм и индустрия гостеприимства

Уровень 1: работать с современными средствами оргтехники;

Уровень 2: выбирать наиболее эффективные методы получения, хранения, передачи и переработки информации;

Уровень 3: выбирать наиболее эффективные средства и способы получения, хранения, передачи и переработки информации.

Владеть:

Уровень 1: основными методами получения, хранения, передачи и переработки информации;

Уровень 2: основными средствами получения, хранения, передачи и переработки информации;

Уровень 3: основными методами, средствами и способами получения, хранения, передачи и переработки информации.

Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-6).

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: понятийный аппарат гостиничной индустрии;

Уровень 2: теоретические основы гостиничной деятельности;

Уровень 3: основные службы гостиничного предприятия.

Уметь:

Уровень 1: анализировать и оценивать организацию служб гостиниц и других средств размещения;

Уровень 2: анализировать и оценивать организацию, функционирование и взаимосвязи служб гостиниц и других средств размещения;

Уровень 3: анализировать и оценивать организацию и уровень обслуживания потребителей гостиниц и других средств размещения.

Владеть:

Уровень 1: практическими навыками применения правовых и нормативных документов регулирующих гостиничную деятельность;

Уровень 2: методологией анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения;

Уровень 3: методологией анализа уровня обслуживания потребителей гостиниц и других средств размещения.



Туризм и индустрия гостеприимства

Способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности (ПК-7).

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: сущность технологического процесса в гостинице;

Уровень 2: квалификационные требования к работникам гостиничного предприятия;

Уровень 3: системы классификации и типологию гостиниц и других средств размещения.

Уметь:

Уровень 1: организовать деятельность по эффективному выполнению технологического процесса

Уровень 2: организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания;

Уровень 3: разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах.

Владеть:

Уровень 1: навыками организации и контроля процессов обслуживания потребителей;

Уровень 2: методологией анализа деятельности сотрудников гостиничного предприятия;

Уровень 3: навыками организации функциональных процессов в гостинице и других средствах размещения.

Готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений (ПК-8).

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: понятие «сервисной деятельности»;

Уровень 2: методологию выявления потребностей клиента;

Уровень 3: этнокультурные, исторические и религиозные традиции.

Уметь:

Уровень 1: применять технологический процесс обслуживания клиентов гостиницы на практике и в профессиональной деятельности;

Уровень 2: выявлять потребности клиентов, учитывая этнокультурные, исторические и религиозные особенности;



Туризм и индустрия гостеприимства

Уровень 3: применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания клиентов, учитывая этнокультурные, исторические и религиозные особенности.

Владеть:

Уровень 1: технологиями сервисной деятельности;

Уровень 2: навыками организации технологического и технического обслуживания в гостиничном хозяйстве;

Уровень 3: навыками выстраивания системы клиентурных отношений основанной на удовлетворении запросов потребителей.

Готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем (ПК-9).

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: основные положения национальной системы стандартизации;

Уровень 2: основные технологии гостиничной деятельности;

Уровень 3: технологический процесс предоставления гостиничной услуги.

Уметь:

Уровень 1: анализировать национальные стандарты на услуги;

Уровень 2: применять основные технологии гостиничной деятельности в процессе работы с клиентами;

Уровень 3: организовать деятельность функциональных подразделений гостиницы с целью удовлетворения потребностей потребителей.

Владеть:

Уровень 1: терминологией по управлению и контролю качества гостиничных услуг;

Уровень 2: нормативно-правовыми основами в гостиничном хозяйстве;

Уровень 3: основными технологиями гостиничной деятельности и способами организации работы персонала.

Готовность самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии требованиями потребителя (ПК-13).

В рамках реализации компетенции студент должен:

Знать:

Уровень 1: виды источников информации;

Уровень 2: способы и методы поиска информации;



Туризм и индустрия гостеприимства

Уровень 3: основные этапы формирования гостиничного продукта в соответствии требованиями потребителя.

Уметь:

Уровень 1: находить печатные, электронные и технические источники информации и использовать их в профессиональной деятельности;

Уровень 2: выделять основные критерии отбора источников и получать необходимую информацию;

Уровень 3: осуществлять проектную деятельность и формировать гостиничный продукт в соответствии требованиями потребителя.

Владеть:

Уровень 1: навыками использования различных источников информации в профессиональной деятельности;

Уровень 2: навыками формирования гостиничного продукта в соответствии требованиями потребителя;

Уровень 3: способами и методами поиска информации необходимой для проектной деятельности и формирования гостиничного продукта в соответствии с требованиями потребителя.

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся **по направлению подготовки 100400 «Туризм»** должен приобрести практические навыки, умения, универсальные и профессиональные компетенции.

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

В рамках реализации компетенции студент должен знать:

Уровень 1: Основные общечеловеческие ценности;

Уровень 2: Нормативную документацию в области туризма;

Уровень 3: Документы, необходимые для создания туристского предприятия.

уметь:

Уровень 1: Ориентироваться в современных источниках информации;

Уровень 2: Анализировать исходный материал;

Уровень 3: Находить пути оптимизации деятельности предприятий туристской сферы.

владеть:

Уровень 1: Навыками работы с нормативно-правовой доку-



Туризм и индустрия гостеприимства

ментацией;

Уровень 2: Навыками работы с электронными источниками информации;

Уровень 3: Навыками анализа структуры туристского предприятия.

Понимание социальной значимости своей будущей профессии, высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристской индустрии (ОК-9);

В рамках реализации компетенции студент должен

знать:

Уровень 1: Основные туристские понятия;

Уровень 2: Основные факторы развития туризма в регионе;

Уровень 3: Требования к профессиональным работникам туристской сферы.

уметь:

Уровень 1: Выделять основные виды туризма;

Уровень 2: Анализировать факторы развития туризма;

Уровень 3: Анализировать структуру туристского предприятия.

владеть:

Уровень 1: Умением анализировать нормативно-правовую базу в области туризма;

Уровень 2: Методами общенаучного анализа;

Уровень 3: Методами анализа развития туризма;

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

В рамках реализации компетенции студент должен

знать:

Уровень 1: Виды источников информации;

Уровень 2: Основные угрозы современному развитию туризма;

Уровень 3: Специфику развития туризма в регионе.

уметь:

Уровень 1: Выделять основные виды угроз развитию туризма;

Уровень 2: Анализировать проблемы туристской безопасности;

Уровень 3: Прогнозировать развитие туризма в регионе.

владеть:

Уровень 1: Умением анализировать проблемы безопасности в



туризме;

Уровень 2: Навыками анализа информации;

Уровень 3: Методами оптимизации туристской деятельности;

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

В рамках реализации компетенции студент должен знать:

Уровень 1: Основные Федеральные законы в сфере туризма;

Уровень 2: Знать региональное туристское законодательство;

Уровень 3: Специфику работы туристской индустрии.

уметь:

Уровень 1: Работать с источниками информации;

Уровень 2: Анализировать современное законодательство в области туризма;

Уровень 3: Реализовывать на практике современные методы и средства рекреации.

владеть:

Уровень 1: Туристской терминологией;

Уровень 2: Современными источниками информации в области законодательства;

Уровень 3: Методами анализа информации.

Способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме (ПК-2);

В рамках реализации компетенции студент должен знать:

Уровень 1: Базовые математические понятия;

Уровень 2: Необходимый набор математических формул;

Уровень 3: Необходимые компьютерные программы.

уметь:

Уровень 1: Оперировать математическими понятиями;

Уровень 2: Работать с компьютерными программами;

Уровень 3: Анализировать полученные данные.

владеть:

Уровень 1: Навыками работы с компьютером;

Уровень 2: Методами статистического анализа;

Уровень 3: Методами разработки туристских проектов.

Способность самостоятельно находить и использовать различные источники информации по проекту туристского продукта



(ПК-3);

В рамках реализации компетенции студент должен

знать:

Уровень 1: Основные источники информации по дисциплине;

Уровень 2: Нормативную базу туристско-рекреационного проектирования;

Уровень 3: Принципы анализа источников информации.

уметь:

Уровень 1: Анализировать полученную информацию;

Уровень 2: Применять полученную информацию на практике;

Уровень 3: Анализировать потребность регионов в тех или иных туристских проектах.

владеть:

Уровень 1: Методами поиска информации;

Уровень 2: Методами структурирования информации;

Уровень 3: Методами анализа туристских проектов.

Готовность к реализации проектов в туристской индустрии

(ПК-4);

В рамках реализации компетенции студент должен

знать:

Уровень 1: Современные технологии;

Уровень 2: Современные туристские императивы;

Уровень 3: Специфику разработки туристского проекта в современных условиях.

уметь:

Уровень 1: Пользоваться современными технологиями;

Уровень 2: Анализировать необходимость разработки туристского проекта;

Уровень 3: Рассчитывать эффективность туристского проекта.

владеть:

Уровень 1: Системой современных технологий;

Уровень 2: Навыками анализа туристских проектов;

Уровень 3: Методами расчета эффективности туристских проектов.

Способность к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии (ПК-7);

В рамках реализации компетенции студент должен

знать:

Уровень 1: Основные требования к работнику туристской сферы;

Уровень 2: Формы коммуникации;



Туризм и индустрия гостеприимства

Уровень 3: Основные приемы работы с клиентами.

уметь:

Уровень 1: Работать в коллективе;

Уровень 2: Распределять обязанности между членами коллектива;

Уровень 3: Оптимизировать работу коллектива.

владеть:

Уровень 1: Современными приемами коммуникации;

Уровень 2: Навыками работы в коллективе;

Уровень 3: Навыками предотвращения конфликтных ситуаций в коллективе.

Умение организовать и качественно осуществлять процесс обслуживания потребителя (ПК-12);

В рамках реализации компетенции студент должен

знать:

Уровень 1: Основные потребности клиентов туристской сферы;

Уровень 2: Нормативно-правовую базу в области стандартизации в туризме;

Уровень 3: Требования к качеству туристского продукта.

уметь:

Уровень 1: Анализировать потребности туристского рынка;

Уровень 2: Разрабатывать туристский продукт;

Уровень 3: Внедрять туристский продукт.

владеть:

Уровень 1: Методами перспективного анализа туристского рынка;

Уровень 2: Навыками усовершенствования качества продукта;

Уровень 3: Навыками разработки туристского продукта.

Готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности (ПК-16).

В рамках реализации компетенции студент должен

знать:

Уровень 1: Понятие инновации;

Уровень 2: Инновационные составляющие туристской сферы;

Уровень 3: Специфику внедрения инновационных технологий в туризме.

уметь:

Уровень 1: Анализировать тенденции развития туристского рынка;

Уровень 2: Разрабатывать инновационные проекты в туризме.



Туризм и индустрия гостеприимства

ме;

Уровень 3: Внедрять инновационные проекты в туризме.

владеть:

Уровень 1: Современными инновационными технологиями;

Уровень 2: Методами разработки инновационного туристского продукта;

Уровень 3: Навыками применения инновационных технологий в туризме.



4. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, КОТОРЫЕ ДОЛЖЕН ИЗУЧИТЬ СТУДЕНТ ВО ВРЕМЯ ПРАКТИКИ НА ПРЕДПРИЯТИИ

4.1 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.

4.2 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 специфички 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.



4.3 Оценка эффективности работы предприятия

Анализ рентабельности и доходности реализованных услуг
 Анализ показателей деловой активности
 Оценка рыночной и инвестиционной привлекательности предприятия

Методы рейтинговой оценки деятельности предприятий.

4.4 Структура и содержание учебной практики

100100 «Сервис» Общая трудоемкость учебной практики составляет 6 зачетных единиц – 216 часов.

№ /п	Разделы практики (этапы)	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля
	Подготовительный этап	Инструктаж по технике безопасности (4 часа)	Выдача задания на практику (4 часа)		
	Посещение предприятий сферы сервиса	Ознакомление со структурой предприятия (20 часов)	Изучение должностных инструкций и штатного расписания(12 часов)	Наработка материала по практике (120 часов)	
	Обработка полученной информации	Анализ полученного материала по диагностическому изучению предприятия и оценки эффективности его работы (20 часов)	Адаптация материала к полученному заданию (20 часов)		
	Составление отчета по практике	Заполнение дневника практики	Составление отчета (8 часа)	Защита отчета по практике (4 часа)	Предоставление дневника практики и защита отчета



Туризм и индустрия гостеприимства

(4 часа)

101100 «Гостиничное дело» Общая трудоемкость учебной практики составляет 3 зачетных единицы - 108 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	Инструктаж по технике безопасности (2 часа)	Выдача задания на практику (2 часа)		
2	Посещение предприятий гостиничного профиля	Ознакомление со структурой предприятия (10 часов)	Изучение должностных инструкций (6 часов)	Наработка материала по практике (60 часов)	
3	Обработка полученной информации	Анализ полученного материала по диагностическому изучению предприятия и оценки эффективности его работы (10 часов)	Адаптация материала к полученному заданию (10 часов)		
4	Составление отчета по практике	Заполнение дневника практики (2 часа)	Составление отчета (4 часа)	Защита отчета по практике (2 часа)	Предоставление дневника практики и защита отчета

100400 «Туризм»

Общая трудоемкость учебной практики составляет 3 зачетных единицы - 108 часов.



№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текуще- го кон- троля
1	Подготовитель- ный этап	Инструктаж по технике безопас- ности (2 часа)	Выдача за- дания на практику (2 часа)		
2	Посещение предприятий туристского профиля	Ознакомление со структурой пред- приятия (10 часов)	Изучение должност- ных инст- рукций (6 часов)	Наработка материала по прак- тике (60 часов)	
3	Обработка по- лученной ин- формации	Анализ полученно- го материала по диагностическому изучению пред- приятия и оценки эффективности его работы (10 часов)	Адаптация материала к полученному заданию (10 часов)		
4	Составление отчета по прак- тике	Заполнение днев- ника практики (2 часа)	Составление отчета (4 часа)	Защита отчета по практике (2 часа)	Предос- тавле- ние дневни- ка практи- ки и защита отчета



5. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ПРАКТИКИ

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

Отчёт должен включать:

- содержание
- введение
- основную часть
- заключение
- список литературы

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

Объём отчёта по ученой практике – 10-15 с.,

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

Зачёт по преддипломной практике с оценкой по пятибалльной системе выставляется после защиты студентом отчёта перед комиссией, назначенной заведующим кафедрой.

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

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



7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИК

Учебно-методическое и информационное обеспечение 100100 «Сервис»

а) основная литература:

15. Бурменко, Т.Д. Сфера услуг: экономика [Текст]: учеб. пособие для вузов / Т.Д. Бурменко, Н.Н.Данилина, Т.А.Туренко; под ред Т.Д.Бурменко – М.: КНОРУС, 2007. – 328с. – 40 экз.

16. Ветитнев, А.М. Маркетинг санаторно-курортных услуг [Текст]: учеб. пособие для вузов / А.М. Ветитнев. – М.: Академия, 2008. – 368с. – 40 экз.

17. Восколович, Н.А. Маркетинг туритских услуг [Текст]: учеб. пособие для вузов /Н. А. Восколович. – М: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 207 с. – 10 экз.

18. Горовиц, Ж. Деятельность службы приема и размещения [Текст]:= Strvice Stratege: пер. с англ./ Ж.Горовиц. – М.: Дело и сервис, 2007. – 288с. – 5 экз.

19. Гукова, О.Н. Предпринимательство в сфере сервиса [Текст]: учеб. пособие / О.Н. Гукова, А.М.Петрова. – М.: ФОРУМ, 2009. – 176 с. – 30 экз.

20. Зайцева, Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие для вузов / Н.А.Зайцева. – М.: Академия, 2007. – 240 с. – 3 экз.

21. Кулибанова, В.В. Маркетинг сервисных услуг [Текст] / В.В. Кулибанова. – СПб.: Вектор, 2006. – 192с. – 15 экз.

22. Малахова, Н. Н. Инновации в туризме и сервисе [Текст]: учеб. пособие / Н. Н. Малахова, Д.С.Умаков. – Ростов н/Д: МарТ: Феникс, 2010. – 244 с. – 1 экз.

23. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности [Текст]: учеб. пособие для вузов / под ред. Н.А.Нагапетьянца. – М.: Вузовский учебник, 2007. – 272 с. – 5 экз.

24. Мотышина, М.С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие для вузов / М.С. Мотышина, А.С. Большаков, В.И.Михайлов. – Ростов н/Д.: Феникс, 2008. – 445 с. – 1 экз.

25. Саак, А.Э. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие для вузов / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2007. – 480 с. – 50 экз.

26. Садохин, А.П. Сервисология: человек и его потребности [Текст]: учеб. пособие для вузов / А.П. Садохин. – М.: Омега-Л, 2009. – 141 с. – 30 экз.

27. Скамай, Л.Г. Экономический анализ деятельности предприятия [Текст]: учеб. пособие для вузов/ Л.Г. Скамай, М.И. Трубочкина. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 291 с. – 20 экз.

28. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг [Электронный ресурс]: учеб. пособие для вузов / под ред. Т.Д. Бурменко. – Электронные данные. – М.: КНОРУС, 2008. – 2 экз.

б) дополнительная литература:

3. Белов, С.В. Безопасность жизнедеятельности и защита окружающей среды [Текст]: учеб. пособие для вузов / С.В.Белов. – М.: Юрайт, 2011. – 680 с. – 30 экз.

4. Маркарьян, Э.А. Экономический анализ хозяйственной деятельности [Текст]: учеб. пособие для вузов/ Э. А. Маркарьян, Г.П.Герасименко, С.Э. Маркарьян. – М.: КНОРУС. 2010. – 536 с. – 5 экз.

3. Саак, А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие для вузов / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2007. – 512 с. – 13.

4. Соловьёв, С.С. Безопасность отдыха и туризма [Текст]: учеб. пособие для вузов / С.С. Соловьёв. – М.: Академия, 2008. – 288 с. – 61 экз.

5. Чернов, В.А. Экономический анализ: торговля, общественное питание, туристский бизнес [Текст]: учеб. пособие для вузов / В.А. Чернов; под ред. М.И. Баканова. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 639 с. – 1 экз.

6. Чудновский, А.Д. Инновационные технологии управления в туризме [Текст]: учеб. пособие / А.Д. Чудновский, М.А.Жукова. – М.: КНОРУС, 2009. – 104 с. – 20 экз.

7. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и индустрии гостеприимства [Текст]: учеб. пособие / А.Д. Чудновский, М.А.Жукова. – М.: КНОРУС, 2005. – 320с. – 20 экз.

8. Скобкин, С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма [Текст]: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.:Инфра-М, 2010. – 432с. – 1 экз.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

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

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



Учебно-методическое и информационное обеспечение 101100 «Гостиничное дело»

а) основная литература:

1. Корнеев Ю.В. Технология гостиничного сервиса [Текст]: Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. – М.: Академия, 2011. – 272с.

2. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2011. – 224с.

3. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство организация, управление, обслуживание [Текст]: учеб. пособие для вузов / С. И. Байлик. – Киев: Альтерпресс: Вира-Р, 2004. – 252 с.

4. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения [Текст]: И. М. Асанова, А. А. Жуков. – М.: Академия, 2011. – 288с

5. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст]: учеб. пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. – 304с.

6. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов [Текст]: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: ООО «Книгодел», 2005. – 288с.

7. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. пособие / И.Ю. Ляпина. – М.: Академия, 2002. – 208с.

8. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. пособие для вузов / Ю. Ф. Волков. - 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 384с.

9. Балашова, Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст]: учеб. Пособие / Е.А. Балашова. – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176с.

10. Бондаренко, Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст]: учеб. пособие / Г.А. Бондаренко. – М.: Новое знание, 2008. – 365с.

11. Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст]: учеб. пособие / В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова, В.В. Каращенко. – М.: Март, 2007. – 224с.

12. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст]: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2009. – 256с.

13. Кусков, А.С. Гостиничное дело [Текст]: А.С. Кусков. – М.: Дашков и К, 2009. – 328с.



б) дополнительная литература:

1. Шматько, Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст]: учеб. пособие / Л.П.Шматько. – М.: Март, 2005. – 352с.

2. Филлиповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства [Текст]: учеб. пособие / Е. Е. Филлиповский, Л.В.Шмарова. – М.: ФиС. 2003. – 231с.

3. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и индустрии гостеприимства [Текст]: учеб. пособие / А.Д. Чудновский, М.А.Жукова. – М.: КНОРУС, 2005. – 320с.

4. Саак, А. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Текст]: учеб. пособие / А.А.Саак. – СПб.: Питер, 2007. – 432с.

5. Сфера услуг. Экономика, менеджмент, маркетинг. Под ред. Т. Д. Бурменко. – М.: КноРус, 2010. – 424с.

6. Скобкин, С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма [Текст]: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.:Инфра-М, 2010. – 432с.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

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

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

Учебно-методическое и информационное обеспечение 100400 «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, 2008. - 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, 2008. - 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, 2009. - 304 с. : ил. - Библиогр.: с. 303. - ISBN 978-5-279-03325-6 (Финансы и статистика).



Туризм и индустрия гостеприимства

- 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, 2011

5. Грачева, О. Ю. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта [Текст]: учеб. - практ. пособие О.Ю. Грачева, Ю.А. Морозова - М.: Дашков и К, 2009

6. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства [Текст]: учеб. пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева - М.: КНОРУС, 2009

б) дополнительная литература:

1. Беленький, Г. Л. Ростов-на-Дону. Город у Тихого Дона [Текст]: краеведческие очерки / Г. Л. Беленький. - Ростов н/Д : Сигма, 2005. - 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», 2008.---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, 2005. - 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/>



Туризм и индустрия гостеприимства

ПРИЛОЖЕНИЕ А ФОРМА ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА ОТЧЁТА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ДГТУ)**

Кафедра _____

Зав. кафедрой _____
«__» _____ 20__ г.

ОТЧЕТ

По _____ практике
(вид практики)

на _____
(наименование базы практики)

студента группы _____
(фамилия, имя, отчество)

Руководитель практики:
от предприятия _____
(должность) (подпись, дата) (имя, отчество, фамилия)
М.П.

От кафедры _____
(должность) (подпись, дата) (имя, отчество, фамилия)

Оценка _____
(дата) (подпись преподавателя)

Ростов-на-Дону
2014



ПРИЛОЖЕНИЕ Б
ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ ИСТОЧНИКОВ
ИНФОРМАЦИИ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ
ПОДГОТОВКИ ОТЧЁТА О ПРОХОЖДЕНИИ
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

11. Устав (учредительный договор, лицензия, соглашение) предприятия.
12. Бухгалтерская отчётность (формы 2,3,4,5) за последние 2-3 года.
13. Статистическая отчётность (П-1,П-2,П-3, П-4).
14. Штатное расписание работников предприятия.
15. Положения о структурных подразделениях.
16. Прейскурант цен основных видов услуг.
17. Калькуляция себестоимости основных видов услуг
18. Смета затрат на производство.
19. Перечень основного технологического оборудования и его характеристика.
20. Технологический процесс производства основных видов услуг.



ПРИЛОЖЕНИЕ В
(СПРАВОЧНОЕ ДЛЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ)
ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ЛИСТА ОГЛАВЛЕНИЯ

100400 «ТУРИЗМ»
101100 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»
ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение

1 Характеристика предприятий туризма и индустрии гостеприимства

1.1 Туристские фирмы (*Туроператоров, турагентов)

1.2 Музеи, выставочные комплексы

1.3 Гостиницы (всех видов по классификатору)

1.4 Санатории, профилактории, дома отдыха

1.5 Предприятия общественного питания (рестораны, кафе, бары, столовые)

Выводы

Библиографический список



Туризм и индустрия гостеприимства

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
(СПРАВОЧНОЕ)
ФОРМА ДНЕВНИКА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

Д Н Е В Н И К
ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Студента(ки) _____ курса _____

Группы _____
(фамилия, имя, отчество)

Место практики _____

Руководитель практики от предприятия _____

(фамилия, имя, отчество)

Начало практики _____ Конец практики _____

Подпись практиканта _____

Содержание и объем выполненных работ подтверждаю.

Руководитель практики от предприятия _____ (подпись) _____ (Ф. И. О.)

Место печати



ПРИЛОЖЕНИЕ Д
(СПРАВОЧНОЕ)
ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ОТЗЫВА О ПРОХОЖДЕНИИ
ПРАКТИКИ

Отзыв-характеристика на работу студента

Ф.И.О. практиканта
проходившего (ую) практику в _____

Наименование организации
Руководитель практики от предприятия _____

Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.) _____

Объем выполненной работы на практике _____

Качество выполненной работы студентом, степень проявленной самостоятельности, уровень овладения теоретическими и практическими навыками _____

Помощь оказанная студентом в выполнении отдельных заданий на предприятии _____

Рекомендуемая оценка _____

Руководитель практики от предприятия

(должность, фамилия, имя, отчество)

(подпись)

Место

Печати



ПРИЛОЖЕНИЕ Е

(СПРАВОЧНОЕ)

ЗАЩИТА ОТЧЕТОВ

По окончании практики студент:

- получает производственную характеристику от руководителя практики на предприятии;
- оформляет отчет в соответствии с требованиями;
- сдаёт отчет и характеристику руководителю практики от института не позднее, чем за 3 дня до окончания практики.

По окончании практики студент защищает отчет с представлением дифференцированной оценки руководителя института. Защита отчета производится на кафедре «Туризм и индустрия гостеприимства».

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

Студент, 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 (недопуск к сессии или к посещению занятий до сдачи и защиты и отчета).

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

Оценка выставляет руководитель практики от института при наличии:

- положительной оценки качества работы студента в производственной характеристике;
- оформленного в соответствии с заданием отчета.

Зав.кафедрой «ТиИГ»

Казьмина Л.Н.