

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. АРТЕМЕ

ИНСТИТУТ

КАФЕДРА СЕРВИСА, СТРОИТЕЛЬСТВА И ДИЗАЙНА

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

Программа практики

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки **Технология и организация
Туроператорских и турагентских услуг**

Квалификация

Бакалавр

Программа прикладного бакалавриата

Форма обучения

Очная, очно-заочная

Артем 2016

1 Цель и задачи практики

Целью «Производственная преддипломная практика» – развитие у студента общекультурных и профессиональных компетенций, направленных на получение комплексного представления о работе предприятия индустрии гостеприимства как о целостной системе, изучение углубленных практических навыков работы в одном из выбранных студентом подразделений, сбор и анализ практического материала для написания выпускной квалификационной работы.

Задачами практики являются

- овладение производственными (технологическими) навыками создания (разработки) продукта гостиничных, ресторанных предприятий;
- овладение технологиями обслуживания клиентов;
- приобретение навыков организаторской работы в коллективе;
- приобщение к маркетинговым исследованиям спроса и сбыта;
- закрепление и углубление полученных студентом в университете теоретических знаний;
- овладение новейшими технологиями, навыками работы на одном из рабочих мест в предприятии туристской индустрии;
- получение навыков самостоятельного решения задач, стоящих перед штатными работниками предприятия, деятельность которых изучалась;
- получение практических навыков управления структурными подразделениями предприятия на уровне среднего звена;
- подготовка практического и нормативно-справочного материала для выполнения выпускной квалификационной работы.

2 Вид практики, способы и формы её проведения

Производственная и преддипломная практики направления подготовки 43.03.02 «Туризм» представляют собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся в туристской деятельности.

Производственная преддипломная практика является продолжением производственной практики и служит основой сбора практического материала для выполнения выпускной квалификационной работы.

Производственная и преддипломная практики проводятся в соответствии с учебным планом по направлению 43.03.02 «Туризм» у студентов очной формы обучения в 8-м семестре. Продолжительность практики – 8 недель.

Практика проводится в предприятиях гостеприимства. Руководство учебной практикой осуществляется преподавателем кафедры ТГРБ ВГУЭС. Перед началом практики студент должен получить направление на практику, программу, методические указания по организации и прохождению практики. По вопросам организации и прохождения практики студент может получить консультацию (в устной или письменной форме) у руководителя практики.

При прохождении практики студент обязан своевременно выполнять задания, предусмотренные программой практики, а также указания руководителя практики, подчиняться действующим в учреждении правилам внутреннего распорядка; по

окончании практики составить отчет о ее прохождении, приложив к нему документы, указанные в программе практики, а также характеристики с мест практики.

Данная программа построена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО. Программа разработана на основе учебного плана направления подготовки 43.04.02 «Туризм».

3 Объём практики и её продолжительность

Общий объём практики составляет 12 зачетных единиц.

Период проведения практики 8 семестр.

Продолжительность практики составляет 8 недель.

4 Место практики в структуре образовательной программы

Практика входит в блок Б.2 «Практики» ФГОС ВО.

Практика в соответствии с ОПОП базируется на основе полученных ранее знаний обучающихся по следующим дисциплинам:

- «Основы менеджмента в сервисе и туризме»,
- «Документированное обеспечение управления сервисом и туризмом»
- «Технология и организация операторских и агентских услуг»,
- «Технология и организация гостиничных услуг»
- «Технология и организация услуг питания»,
- Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме»
- «Технология продаж услуг туристской деятельности»
- «Туристско-рекреационное проектирование»
- «Управление качеством услуг в туризме»
- «Инновации в сервисе и туризме»
- «Технология и организация экскурсионной и выставочной деятельности»
- «Транспортное обеспечение в туризме»
- «Организация санаторно-курортного дела»

Умения и навыки, полученные в рамках практик, будут необходимы для подготовки и защиты выпускной квалификационной работы.

5 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ОПОП

По итогам прохождения практики обучающийся должен продемонстрировать результаты обучения (знания, умения, владения), приведенные таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Код компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
			Знания:	Умения:
Туризм	ОК-2	Способностью использовать основы экономических знаний при		способность. использования экономических знаний в сфере туристской

		оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах		деятельности
			Владения:	Навыками экономической оценки эффективности результатов деятельности
	ОК-5	Способностью к самоорганизации и самообразованию	Знания:	
			Умения:	разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах
			Владения:	навыками организации работы исполнителей
	ПК-1	Владением теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования в туризме	Знания:	
			Умения:	применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в предприятиях гостеприимства
			Владения:	навыками формирования туристского продукта, соответствующего требованиям потребителей с помощью современных технологий
	ПК-5	Способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Знания:	
			Умения:	анализировать технологические процессы туристской индустрии, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов
			Владения:	навыками организации работы в сфере туризма
	ПК-10	Готовностью к разработке туристского продукта на основе современных	Знания:	
			Умения:	Умение применять теоретические и практически основы при разработке туристского продукта

		технологий	Владения:	навыками использования современных технологий при разработке туристского продукта
--	--	------------	-----------	---

6 Содержание практики

Расширенное содержание практики, структурированное по разделам и видам работ с указанием основных действий и последовательности их выполнения, приведено в таблице 3.

Таблица 3 – Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу обучающихся	Содержание выполняемых работ (основные действия)	Форма текущего контроля
	Подготовительный этап	Организационное собрание, инструктаж по технике безопасности, ознакомительная лекция	См. Приложение 5 Программа практики в средствах размещения	Отметка в календарный план
	Исследовательский этап	Знакомство с предприятием, его организационной структурой, видами деятельности, изучение вопросов, предусмотренных заданием на практику, сбор фактического и литературного материала	См. Приложение 6 Программа практики в предприятиях питания	
	Аналитический этап	Обработка и систематизация фактического и литературного материала		
	Подготовка отчёта по практике			
	Защита практики у руководителя			
				Дифференцированный зачет

практики от кафедры			
---------------------	--	--	--

Тематика индивидуальных заданий на практику

1. Технология ведения деловой переписки в турфирме.
2. Техника приема и переговоров с клиентами и партнерами.
3. Процедура соблюдения протокола и этикета в фирме.
4. Организация рабочего места работника турфирмы.
5. Организация работы с запросами клиентов.
6. Технология работы с базами данных и компьютерными системами бронирования.
7. Соблюдение требований к стандартам и качеству обслуживания клиентов.
8. Организация подготовки специализированной туристской информации.
9. Анализ использования рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций по туристской тематике.
10. Оформление туристской документации: правила, техника учета и хранения, контроль правильности оформления.
11. Технология бронирования и оформления туристских услуг.
12. Организация и проведение рекламных компаний.
13. Организация работы с жалобами клиентов: техника работы, процедуры применения мер по жалобам, учет и анализ жалоб.
14. Анализ трудовой дисциплины работников на предприятии.
15. Выявление и анализ проблем в работе турфирмы.
16. Создание системы мотивации и дисциплинарной ответственности работников.
17. Разрешение производственных проблем на предприятии.
18. Распределение обязанностей и определение степени ответственности работников.
19. Система материального и морального стимулирования на предприятии.
20. Управление конфликтными ситуациями на предприятии.
21. Анализ проблем безопасности на туристских маршрутах
22. Планирование безопасной организации туров.
23. Методические разработки новых форм и методов проведения экскурсий.
24. Руководящая роль в работе с группой.
25. Организация транспортных услуг на предприятии (экскурсионном бюро).
26. Учет физиологических потребностей туристов при организации экскурсий, путешествий.
27. Организация проведения стандартной обзорной экскурсии.
28. Организация проведения экскурсии по специальной программе.
29. Обеспечение мер безопасности туристов.
30. Оказание первой медицинской помощи на маршруте.

7 Формы отчётности по практике

Формы аттестации	Вариант представления результатов	Время проведения аттестации
Производственная практика		
составление и защита	бумажный отчёт	8-й семестр (согласно учебного плана)

Преддипломная практика		
составление и защита	бумажный отчет	8-й семестр (согласно учебного плана)

Руководитель практики от кафедры в течение 10 дней обеспечивает организацию ее защиты в форме дифференцированного зачета. Аттестация обучающегося по итогам прохождения практики проводится только после сдачи документов по практике на кафедру и фактической защиты отчета.

Защита отчета по практике, как правило, представляет собой краткий, 8-10-минутный доклад студента и его ответы на вопросы руководителя практики. По итогам защиты практики выставляется оценка, о чем делаются соответствующие записи в ведомости и зачетной книжке.

При защите практики учитывается объем выполнения программы практики, правильность оформления документов, содержание отзыва-характеристики; правильность ответов на заданные руководителем практики вопросы.

К обязательной отчетной документации по практике относятся: календарный план-график (см. Приложение 4), отчет по практике. Форма промежуточной аттестации по практике указывается в соответствии с учебным планом.

8 Методические рекомендации по выполнению заданий практики и по подготовке отчета по практике

При самостоятельной работе бакалавру следует обращать внимание на обоснование и постановку задачи организации, изучить суть проблем и сделать попытку разработки предложений по их осуществлению. Рекомендуется принять активное участие на всех этапах проведения работ, собрать необходимый материал для написания квалификационной работы.

Перед прохождением практики студент должен изучить программу практики и обратиться к соответствующим правовым нормативным материалам с тем, чтобы быть подготовленным к выполнению поручений, данных руководителем практики и решению конкретных практических вопросов. Как при подготовке, так и в период прохождения практики, студент должен обращаться к законодательству, учебной и научной литературе, текущей нормативной документации индустрии гостеприимства.

Для закрепления полученных в ходе теоретической подготовки знаний и приобретения практического опыта студент должен максимально использовать возможности производственных контактов с руководителями и работниками основных отделов, знакомиться с ежегодными отчетами и текущей документацией.

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы студентов на практике являются:

- нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия (организации), на котором проходит учебную практику студент;
- методические разработки для студентов, определяющие порядок прохождения и содержание учебной практики;

- формы бухгалтерской, финансовой, статистической, внутренней отчетности, разрабатываемые на предприятии (организации) и инструкции по их заполнению;
- информация рекомендованных Интернет-ресурсов.

8.1. Организационные вопросы

Производственная и преддипломная практики студентов проводятся на передовых предприятиях индустрии гостеприимства, которые определены кафедрой туризма и гостинично-ресторанного бизнеса как базовые.

8.1.1. Обязанности студента на практике

Студент, проходящий практику должен:

На подготовительном этапе:

- присутствовать на собрании кафедры по практике и вводной беседе со своим руководителем;
- получить документацию по практике (направление, программу практики, задания, и др.)
- представить гарантийное письмо от организации (отношение).

В рабочий период:

- подчиняться правилам внутреннего распорядка предприятия (организации) и соблюдать трудовую дисциплину;
- полностью и доброкачественно выполнять индивидуальные задания, а также текущие задачи, поставленные руководителями практики;
- систематически отчитываться перед руководителем о выполненных заданиях.

На заключительном этапе:

- написать отчет о прохождении практики,
- своевременно, в установленные сроки, защитить отчет и сдать дневник практики.

8.2. Руководство практикой

Методическое руководство и контроль за прохождением практики от кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса ВГУЭС осуществляют профессора, доценты и преподаватели кафедры, а от базы практики – начальники структурных подразделений или ведущие специалисты, закрепленные приказом руководителя предприятия (организации).

Обязанности руководителей практики студентов от кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса ВГУЭС и от предприятий (организаций) туризма определяются разработанным положением и договором между ними.

8.2.1. Обязанности руководителя практики от университета

Руководитель практики от кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса ВГУЭС обязан:

- проверять выполнение программы практики;

- консультировать студентов по вопросам прохождения практики, составлению отчетов;
- проверить отчет по практике;
- провести защиту отчета.

8.2.2. Обязанности руководителя практики от предприятия

Руководитель практики от предприятия гостеприимства обязан:

- оформить приказом зачисление студентов на практику;
- обеспечить студентов рабочими местами и необходимыми нормативно-справочными материалами в соответствии с видом практики;
- консультировать студентов;
- организовать своевременное продвижение студентов по рабочим местам в соответствии с рекомендациями программы практики;
- оказывать содействие в изучении действующего нормативного материала, в подборе и анализе материала;
- контролировать выполнение программы практики;
- по окончании практики проверить отчеты и подготовить для каждого студента характеристику, в которой отразить: своевременность явки студентов на практику, овладение навыками практической работы, соблюдение трудовой дисциплины и др.

8.3. Учебно-методические рекомендации по сбору материалов, их обработке и анализу

Сбор информации.

В рамках сбора информации необходимо использовать не только бумажные носители информации, но и передовые информационные технологии – компьютерную технику, электронные базы данных, Интернет. При использовании интернет-ресурсов студентам следует учитывать следующие рекомендации:

- необходимо критически относиться к информации;
- следует научиться обрабатывать большие объемы информации, представленные в источниках, уметь видеть сильные и слабые стороны, выделять из представленного материала наиболее существенную часть.

Для выявления необходимой литературы следует обратиться в библиотеку или к преподавателю. Подбранную литературу следует зафиксировать согласно ГОСТ по библиографическому описанию произведений печати. Подбранная литература изучается в следующем порядке:

- знакомство с литературой, просмотр ее и выборочное чтение с целью общего представления проблемы и структуры будущей научной работы;
- исследование необходимых источников, сплошное чтение отдельных работ, их изучение, конспектирование необходимого материала (при конспектировании необходимо указывать автора, название работы, место издания, издательство, год издания, страницу);
- обращение к литературе для дополнений и уточнений на этапе написания отчета.

Обработка материала.

При обработке полученного материала студент должен:

- систематизировать его по разделам в соответствии с заданием;
- определить свою позицию, точку зрения по рассматриваемой проблеме;

- сформулировать основные выводы, характеризующие результаты работы.

8.4. Учебно-методические рекомендации по выполнению задания по практике

В процессе выполнения заданий по практике студенты должны проявлять активность, творческую инициативу, высокую степень ответственности.

Успешность выполнения задания зависит от умения выбрать наиболее результативные методы работы. К ним относятся общие методы, такие как:

- наблюдение, как активный познавательный процесс;
- сравнение, как способ установления сходства и различия предметов и явлений;
- измерение, как процедура определения численного значения некоторой величины посредством единицы измерения.

Отчет о практике предварительно сдается руководителю практики от вуза на проверку. Только после получения отчета установленной формы с выдержанными техническими критериями и необходимой документацией с предприятия, руководитель практики от вуза имеет право назначить студенту защиту отчета о практике. Защита проводится в строго установленные сроки.

В течение защиты студент должен изложить цели, основные вопросы изучения в ходе прохождения практики, ответить на все вопросы и замечания руководителя практики. При неполном соблюдении необходимых требований оценка студенту за практику снижается.

8.5. Учебно-методические рекомендации по подготовке отчета по практике

По окончании практики студенты должны представить на кафедру отчет о прохождении практики.

Отчет по практике является основным документом студента, отражающим, выполненную им работу во время практики, полученные им организационные и технические навыки и знания.

Отчет по практике студент готовит самостоятельно, заканчивает и представляет его для проверки руководителю практики от предприятия до ее окончания.

Структура отчета:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основная часть отчета;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Во введении должны быть отражены:

- цель, задачи, место и время прохождения практики (недель);

– последовательность прохождения практики, перечень работ, выполненных в процессе практики.

Основная часть должна включать:

- описание организации работы в процессе практики;
- описание выполненной работы по разделам программы в обобщенном виде;
- описание практических задач, решаемых студентом за время прохождения практики.

Заключение должно содержать:

- описание навыков, приобретенных за время практики;
- выводы и предложения по совершенствованию деятельности изучаемого предприятия: предложения по совершенствованию и расширению ассортимента услуг, технологических процессов, организации производства и труда, технической оснащенности производственных, торговых и вспомогательных помещений, форм и методов обслуживания.

В приложения к отчету по практике включаются различные документы, раскрывающие специфику деятельности организации, в которой студент проходил практику, ее организационную структуру, характер работы, выполняемой студентом, его достижения. Это могут быть:

- буклеты по предприятию,
- анкеты,
- копии документов, инструкций, отчетов и т.п., которые позволят его сделать более содержательным и информативным.

Все приложения должны быть пронумерованы. В текстовой части отчета по практике должны быть ссылки на соответствующие приложения.

Отчет должен быть подписан студентом, руководителем практики от кафедры, руководителем практики от предприятия и заверен на титульном листе печатью предприятия.

Отчет должен быть оформлен в соответствии с СТП 1.005-2007*. Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления (портал ВГУЭС, справочные, нормативные документы).

Объем отчета должен составлять 20-25 страниц (без приложений) рукописного или машинописного текста. Количество приложений не ограничивается и в указанный объем не включается. Типовая форма титульного листа отчета студента по практике приведена в Приложении 4.

К отчету также прилагается:

1. Путевка на учебную практику (Приложение 2).
2. Характеристика руководителя от базы практики о работе студента-практиканта (Приложение 3).
3. Календарный план-график (Приложение 4).

Документы подписываются студентом и его непосредственным руководителем.

Все документы, свидетельствующие о прохождении практики студентом, должны быть аккуратно оформлены и собраны в отдельную папку.

Отчет по учебной практике, должен быть представлен руководителю от кафедры не более чем через две недели после окончания практики. Защита отчетов проводится на кафедре ТГРБ ВГУЭС под руководством преподавателей кафедры.

В процессе защиты выявляется:

- качественный уровень прохождения практики,
- инициативность студентов, проявленная в период прохождения практики, высказанные предложения по улучшению работы учреждения.

Оценка результатов практики вносится в приложение к диплому об окончании Университета.

8.6. Задание на практику

За время практики студенту необходимо выполнить индивидуальное задание по более углубленному изучению отдельных направлений работы или видов деятельности основных предприятий индустрии гостеприимства: средств размещения, предприятий общественного питания или других предприятий индустрии гостеприимства.

Индивидуальные задания студентов оформляются в виде календарного плана графика. Календарный план-график характеризует примерное распределение времени студентов на выполнение отдельных разделов задания практики. Шаблон оформления календарного плана-графика приводится в Приложении 4.

Индивидуальное задание определяется научным руководителем с учетом интересов студентов в рамках тематики выпускной квалификационной работы (Приложение 5). Задание должно содержать четкую формулировку намечаемых целей и ожидаемых результатов. Из целей должна следовать постановка конкретной задачи, предлагаемой для решения студенту, а также должно быть указано место этой задачи в общем комплексе задач. Во время преддипломной практики индивидуальное задание выдает научный руководитель в рамках темы ВКР.

Индивидуальное задание по производственной практике должно, как правило, включать следующие основные разделы:

1. Анализ и описание исследуемого предприятия (таблицы 2,3).
2. Выбор (разработка) и обоснование методов решения поставленных конкретных задач.
3. Рекомендации по повышению эффективности функционирования исследуемой организации.

Изложенные требования носят лишь ориентировочный характер. Допускаются отклонения в содержании задания как в теоретическую, так и в практическую сторону.

Методика выполнения индивидуальных заданий определяется руководителем практики. При этом следует учитывать, что выполнение задания по практике должно включать два этапа. Первый из них предусматривает общее ознакомление студентов с предприятием, его производственной и организационной структурой, характером и

содержанием управленческой или экономической информации. Подробнее обследуются подразделения, указанные в индивидуальном задании. Второй этап посвящается работе на конкретном рабочем месте, приобретению навыков работы, а также обработке материалов обследования и составлению отчета непосредственно на рабочем месте.

9 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по практике созданы фонды оценочных средств (Приложение 1).

Примечание. Оформляется раздел в виде приложения к программе практики. Шаблон ФОС разрабатывает ОСОТ.

10 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

а) основная литература:

Дурович А.П. Организация туризма: [учеб. пособие для студентов вузов] / А.П. Дурович. - СПб.: Питер, 2012. - 320 с.

Елканова, Д.И. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие [для студентов вузов] / Д.И. Елканова, Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина. – М.: Дашков и К*, 2011. – 248 с.

Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма: учебник для студентов вузов / В.П. Орловская; под ред. Е.И. Богданова. - М.: ИНФРА-М, 2013. - 176 с.

Сивчикова, Т.Ю. Индустрия гостеприимства: учеб. пособие [для студентов вузов] / Т. Ю. Сивчикова, Н. С. Носова. - М.: Дашков и К*, 2013. - 272 с.

Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие для студентов вузов / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. - 496 с.

Чудновский, А.Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учеб. пособие [для студентов вузов] / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. – 400 с.

б) дополнительная литература:

Бгатов А.П. Безопасность в туризме: учеб. пособие для студентов вузов / А.П. Бгатов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2013. - 176 с.

Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник для студентов вузов, обуч. по специальности "География" / А.Ю. Александрова. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: КНОРУС, 2013. - 460 с.

Кучеренко В.Л. Менеджмент безопасности гостиничного предприятия: учеб. пособие для студентов вузов / В.Л. Кучеренко. - СПб.: Троицкий мост, 2013. - 160 с.

Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие для студентов вузов / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Форум : ИНФРА-М, 2013. - 352 с.

Вотинцева Н.А. Правовое обеспечение туристской индустрии в России: учеб. пособие для студентов вузов / Н.А. Вотинцева. - М.: Дашков и К*, 2013. - 320 с

Гусятникова Д.Е. Защита прав туриста / Д.Е. Гусятникова, С.А. Зиновьева. - 2-е изд. - М.: Дашков и К*, 2013. - 180 с.

Зайко Г.М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие для студентов вузов / Г.М. Зайко, Т.А. Джум. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013. - 560 с.

Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса: учеб. пособие для студентов вузов / В.Г. Федцов ; Ин-т рус. предпринимательства. - 3-е изд. - М. : Дашков и К*, 2012. - 248 с.

Милл Р.К. Управление рестораном: учебник для студентов вузов: пер. с англ. / Р.К. Милл. - 3-е изд. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 535 с.

Макринова Е.И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учеб. пособие для бакалавров вузов, обуч. по направл. подготовки 101100.62 "Гостиничное дело" / Е.И. Макринова, А.Г. Васильев, А.С. Васильева. - СПб.: Троицкий мост, 2013.

Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. - 304 с.

Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ёхина. - 4-е изд., стер. - М.: Академия, 2012. - 208 с.

в) ресурсы сети «Интернет»:

www.russiatourism.ru – Федеральное агентство по туризму Российской Федерации

www.ratanews.ru – ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туристической индустрии

www.unwto.org - Всемирная туристская организация (UNWTO)

www.wttc.org - Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)

г) список нормативных документов

Федеральный закон РФ от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)

Федеральный закон РФ от 27 декабря 2002 года №184-ФЗ «О техническом регулировании» (с изменениями и дополнениями)

Федеральный Закон РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)

Приказ от 25 января 2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи»

Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036 (с изменениями и дополнениями)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (с изменениями и дополнениями)

ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

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

ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг

ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования

ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания

ГОСТ Р 50764-2009 Услуги общественного питания. Общие требования

ГОСТ Р 53995-2010 Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания

ГОСТ Р 50763-2007 Услуги общественного питания. Продукция общественного питания, реализуемая населению. Общие технические условия

ГОСТ Р 50647-2010 Услуги общественного питания. Термины и определения

ГОСТ Р 50935-2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу

д) периодические издания:

Гостиничное дело;

Гостиница и ресторан: бизнес и управление;

Отель;

Курортные ведомости;

Курортное дело, туризм и рекреация;

Питание и общество;

ПИР. Питание и развлечения;

Пять звезд;

Ресторанные ведомости;

Ресторанный бизнес;

Ресторатор;

Российская курортная газета;

Вестник Национальной академии туризма;

Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса;

Вопросы туризмоведения;

Туринфо;

Турист;

Туризм и образование;

Туризм и отдых;

Туризм: право и экономика;

Туризм. Практика, проблемы, перспективы;

Туризм в России;

Туристский бизнес.

е) полнотекстовые базы данных:

Электронная библиотека Издательского дома Гребенникон;

Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ);

Полпред. Экономика и право 230 стран. Связи с Россией;

Информационно-аналитическое агентство ИНТЕГРУМ;

Информационно-издательский центр «СТАТИСТИКА РОССИИ»;

Электронно-библиотечная система РУКОН.

11 Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе организации практики могут применяться следующие информационные технологии: мультимедиа, дистанционная технология ЭОС «Moodl» и тп., использоваться (для систематизации; обработки данных; проведения требуемых программой практики расчетов; оформления отчетности; и т.д.) следующие программные продукты: MS Office, 1С: Предприятие и др.; и информационно-справочные системы: справочные службы, библиографические отделы в библиотеках, оперативно-диспетчерские службы на предприятиях и т. п.

12 Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Учебная практика проходит на базах реально действующих предприятий индустрии гостеприимства, которые в полном объеме оснащены необходимым оборудованием, инвентарем, а также соответствуют требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Приложение 1

Заведующему кафедрой ССД

(Ф.И.О. заведующего кафедрой)
от студента группы _____

(Ф.И.О.)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу направить меня с «__» _____ 201__ г. по «__» _____ 201__ г.
для прохождения производственной (преддипломной) практики в ____

(наименование организации из базы практик, населенный пункт)

Контактный телефон (студента) _____.

Дата _____

Подпись

Образец бланка путевки (выдается на кафедре ССД)

Филиал ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Артеме
Кафедра сервиса, строительства и дизайна

ПУТЕВКА

Студент _____ группы _____

Согласно приказу ректора № _____ от _____ 201__ г.

Направляется

для прохождения производственной (преддипломной) практики по
направлению подготовки 43.03.02 Туризм

На срок _____ недель с « ___ » _____ 201__ г.

по « ___ » _____ 201__ г.

Руководитель практики от кафедры _____

Зав. кафедрой ССД _____

ОТМЕТКИ О ВЫПОЛНЕНИИ И СРОКАХ ПРАКТИКИ

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать и подписи
	Прибыл _____ 201__ г. Убыл _____ 201__ г.	

Форма отзыва по итогам практики

Отзыв-характеристика на работу студента
во время практики

Содержит следующие сведения:

Фамилия, имя, отчество практиканта.

Наименование организации, с какого по какое время и под чьим руководством студент проходил практику.

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

Объем выполненной работы на практике.

Качество выполняемой студентом работы, степень проявленной самостоятельности, уровень овладения теоретическими и практическими навыками.

Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий на предприятии.

Отзыв должен быть подписан руководителем организации или руководителем практики от организации. Подпись заверяется печатью организации.

Примерная форма

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК
прохождения производственной (преддипломной)
практики студента филиала ФГБОУ ВО «ВГУЭС» в г. Артеме

Студент _____
 группы _____ направляется для прохождения производственной (преддипломной)
 практики в _____

Наименование Организации _____

с _____ 201__ г. по _____ 201__ г.

Содержание выполняемых работ по программе	Сроки выполнения		Заключение и оценка руководителя от организации	Подпись руководителя от организации
	Начало	Окончание		

Согласовано:

_____ должность руководителя подразделения, где проводится практика

_____ И.О. Фамилия

дата

Студент-практикант

_____ И.О. Фамилия

подпись

дата

Руководитель от кафедры

_____ И.О. Фамилия

подпись

дата

Программа практики в средствах размещения

Структура и содержание практики	Вид практики	
	производственная	преддипломная
1	2	3
1 Общая характеристика предприятия:	+	+
1.1 история создания и развития;	+	+
1.2 ознакомление с уставом, его учредители;	+	+
1.3 организационно-правовая форма и форма собственности;	+	+
1.4 организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений (в виде схемы – Приложение 7);	+	+
1.5 основные задачи и виды услуг;	+	+
1.6 перспективы развития.	+	+
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия:		
2.1 состав и назначение помещений предприятия, взаимосвязь между ними;	+	+
2.2 количество номеров и их соотношение;	+	+
2.3 коэффициент загрузки предприятия по сезонам;	+	+
2.4 изучение работы службы управления номерным фондом гостиницы (основные подразделения службы портье, службы приема гостей, служба горничных, их назначение, функции; распределение обязанностей между сотрудниками; должностные инструкции);	+	+

2.5 изучение работы административной службы (состав, назначение, функции подразделений в зависимости от типа и размера предприятия, информационные системы управления гостиницей);	+	+
2.6 изучение работы службы общественного питания (состав предприятий общественного питания, их типы и характеристика, особенность организации производства и обслуживания);	+	+
2.7 изучение работы коммерческой службы (состав кадров, должностные обязанности, основные направления деятельности);	+	+
2.8 изучение работы технической службы (основные подразделения службы: текущего, капитального ремонта, поддержание работы розничных сетей);	+	+
2.9 изучение работы вспомогательной службы (состав службы, основные направления деятельности банно-прачечного хозяйства, садового хозяйства и др.).	+	+
3 Технология обслуживания в гостиничном предприятии:		
3.1 содержание процесса обслуживания и продажи продукта;	+	+
3.2 методы продажи;	+	+
3.3 ценообразование гостиничных услуг;	+	+
3.4 документальное оформление взаимоотношений предприятия с гостем (клиентом);	+	+
3.5 организация расчетов с	+	+

потребителем услуг;		
3.6 социально-психологические особенности деятельности предприятия. Культура обслуживания;	+	+
3.7 лицензирование услуг гостиничного предприятия;	+	+
3.8 нормативные документы по стандартизации гостиничных услуг;		+
3.9 порядок проведения сертификации гостиничных услуг.	+	
4 Изучение финансово-экономической деятельности предприятия:		
4.1 себестоимость услуг (издержки) и факторы, влияющие на их величины;	-	+
4.2 прибыль;	-	+
4.3 рентабельность;	-	+
4.4 эффективность деятельности.	-	+
5 Система обеспечения безопасности в гостиничном комплексе	+	+
6 Информационные технологии в предприятии	+	+
7 Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	+	+
8 Выполнение индивидуального задания.	+	+

Программа практики в предприятиях питания

Структура и содержание практики	Вид практики	
	производственная	преддипломная
1	2	3
1 Общие сведения о предприятии:		
1.1 история создания и развития;	+	+
1.2 режим работы, кулинарная специализация, классность предприятия питания, уровень и характер услуг, мощность (количество мест, количество блюд/день), контингент питающихся;	+	+
1.3 учредительные документы;	+	+
1.4 организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений (в виде схемы – Приложение 7);	+	+
1.5 перспективы развития.	+	+
2 Состав, структура и взаимосвязь помещений:	+	+
2.1 краткая характеристика административной, складской, производственной и торговой групп помещений, их взаимосвязь;		
2.2 конфигурация, площадь помещений, месторасположение в составе предприятия.	+	+
3 Производственно-торговая деятельность:	+	+
3.1 снабжение предприятия сырьем. Источники снабжения и поставщики. Формы организации снабжения и способы доставки продуктов;	+	+
3.2 снабжение предприятия материально-техническими	+	+

средствами;		
3.3 складская группа помещений. Состав, объемно-планировочные требования; условия, режим и сроки хранения продуктов. Соблюдение санитарно-гигиенических норм. Отпуск продуктов на производство. Средства механизации;	+	+
3.4 оперативное планирование работы производства. Меню, ассортимент блюд, региональная и местная специфика. Использование нормативно-технической документации. Принципы компоновки меню. Особенности карты вин;	+	+
3.5 особенности организации работы заготовочных цехов (мясного, рыбного, птицегольевого, овощного, цеха обработки зелени). Их состав и объемно-планировочные решения. Принципы взаимосвязи. Оборудование для повседневной работы. Соблюдение санитарно-гигиенических норм;	+	+
3.6 особенности организации доготовочных цехов (холодного, горячего, кондитерского, хлеборезки) и моечных помещений (столовой и кухонной посуды). Их состав и объемно-планировочные решения. Принципы взаимосвязи. Оборудование для повседневной работы. Соблюдение санитарно-гигиенических норм;	+	+
3.7 особенности организации работы раздаточной, сервисной, внутреннего буфета, экспедиции.	+	+
4 Поварской состав предприятия. Квалификация.		

Распределение обязанностей	+	+
5 Организация обслуживания клиентов:		
5.1 характеристика торговых помещений (аванзал, торговый зал, банкетный зал, бар);	+	+
5.2 подготовка залов к обслуживанию, уборка помещений;	+	+
5.3 принципы и техника сервировки столов. Типы посуды, столовых приборов, столовое бельё, мебель;	+	+
5.4 стиль и методы обслуживания;	+	+
5.5 особенности обслуживания банкетов и приемов. Специальные виды обслуживания;	+	+
5.6 работа с российской и иностранной клиентурой. Протокольные мероприятия;	+	+
6 Финансово-экономическая деятельность предприятия:		
6.1 товарооборот предприятия (дневной, месячный) – общий и по собственной продукции;	-	+
6.2 себестоимость продукции предприятия питания и определение наценки на продукцию;	-	+
6.3 доля оборота по собственной продукции в составе общего;	-	+
6.4 прибыль;	-	+
6.5 эффективность деятельности.	-	+
7 Санитарно-гигиенические требования, требования охраны труда и противопожарной безопасности	+	+
8 Реклама и продвижение услуг предприятия.	+	+
9 Выполнение индивидуального задания	+	+

Примеры организационно-управленческих структур

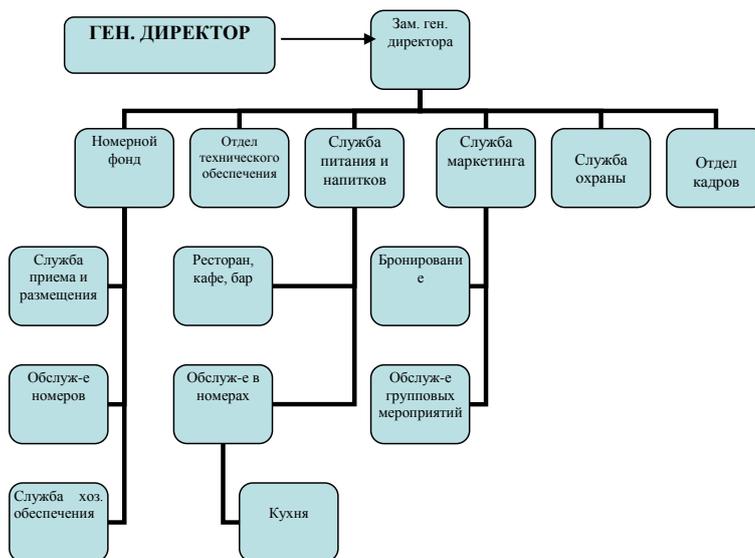


Рис. 1. Типовая организационно-управленческая структура гостиницы

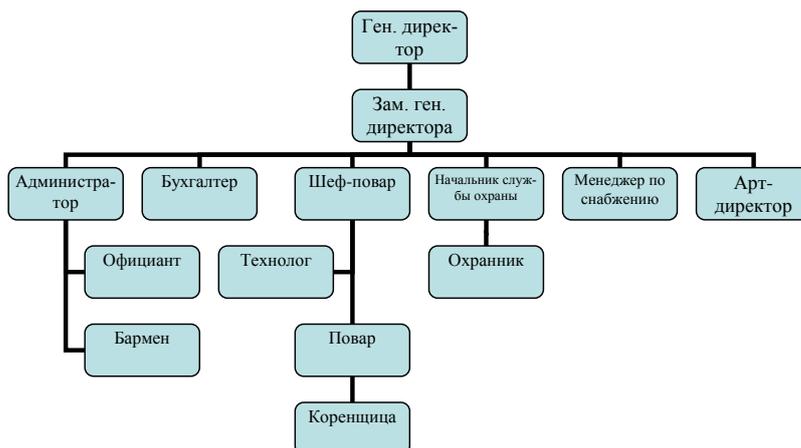


Рис. 2. Типовая организационно-управленческая структура ресторана