



1920

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
“Кубанский государственный университет”
(ФГБОУ ВПО “КубГУ”)
Географический факультет

Кафедра международного туризма и менеджмента

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,
качеству образования-
первый проректор

Иванов А.Г.

(подпись, расшифровка подписи)

“ _____ ” _____ 2011 г

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Производственная (преддипломная) практика. 4 курс»

Направление подготовки

100200.62 «Туризм»

Профиль подготовки

Технология и организация гостиничных услуг

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная, заочная

Краснодар 2011

СОДЕРЖАНИЕ

I. Общие положения	3
II. Цель и задачи практики	6
III. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практики	7
IV. Содержание практики	8
V. Требования к отчету	14
VI. Методические пособия для прохождения практики	15
Приложение 1	16
Приложение 2	17

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Производственная практика 4-го курса проводится после сдачи зимней экзаменационной сессии 4-го курса.
2. Продолжительность производственной практики 4 курса составляет:
 - для студентов дневной формы обучения (ОДО) – 4 недели;
 - для студентов заочной формы обучения (ОЗО) – 2 недели.
3. В ходе практики студенты закрепляют полученные теоретические знания по следующим дисциплинам и компетенциям: реклама в туристской индустрии, инновации в туризме, корпоративной культуре, бухгалтерскому учету, санаторно-курортной деятельности, деятельности гостиничных предприятий, отдельных служб.
4. Практика проводится в гостиничных предприятиях индустрии туризма г. Краснодара и Краснодарского края. Перед выходом на практику кафедра выдает студенту направление на базу практики. Некоторые студенты могут проходить практику по индивидуальным договорам в организациях (на предприятиях) по месту жительства, в организациях, направивших их на учебу и др.

В случаях, когда студент имеет возможность и желание самостоятельно определить место прохождения учебной практики, он обязан своевременно (в сроки согласованные с руководителем практики от КубГУ) сообщить об этом и представить письменное согласие или ходатайство руководителя организации на проведение практики в данной организации с указанием названия организации, ее адреса, телефона для осуществления контроля со стороны руководителя практики от КубГУ.
5. Методологическое, организационное и учебное руководство практикой выполняется кафедрой менеджмента и международного туризма КубГУ. Кафедра назначает руководителя практикой из числа преподавателей. Руководитель систематически контролирует выполнение сту-

дентами программы практики, консультирует студентов по вопросам выполнения программы практики, оформлению отчета и др.

6. От организации (предприятия) назначается руководитель практики из числа руководящих работников организации.

Руководитель практики от организации обеспечивает:

- организацию и проведение практики студентов в соответствии с программой практики;
- предоставление студентам мест практики;
- создание необходимых условий для эффективного прохождения практики;
- соблюдение согласованных с университетом календарных сроков прохождения практики;
- проведение обязательных инструктажей по охране труда;
- обеспечение и контроль над соблюдением студентами-практикантами внутреннего трудового распорядка;
- наложения в случае необходимости приказом руководителя организации взыскания на студентов-практикантов;
- оказывает студентам необходимую помощь при сборе материалов для выполнения НИР, индивидуальных заданий.

7. Студент при прохождении практики обязан:

- полностью выполнить задание, предусмотренное программой практики и индивидуальное задание, выдаваемое руководителем практики;
- в случае оформления на рабочее место нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками;
- вести дневник практики, в который записываются необходимые цифровые материалы, содержание бесед, эскизы, схемы и т.д.;
- подчиняться действующим в организации (учреждении, на предприятии) правилам трудового распорядка;
- изучать и строго соблюдать правила охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии;
- подготовить письменный отчет о выполнении всех заданий практики.

8. Защита отчета по производственной практике проводится в сроки, предусмотренные планом работы кафедры. Решение о зачете практики принимается комиссией, назначенной заведующим кафедрой и включающей преподавателей кафедры. Результаты практики оцениваются дифференцированно на основании содержания отчета, хода его защиты, а также характеристики, полученной студентом в организации и отзыва руководителя от кафедры.

Кроме отчета студент обязан предоставить на защите производственной практики следующие документы:

- характеристику, полученную студентом-практикантом в организации. Характеристика оформляется на фирменном бланке, подписывается руководителем организации (или руководителем практики от организации), заверяется печатью организации;
- дневник прохождения практики, подписанный руководителями практики от организации. Образец оформления дневника приведен в Приложении 1.

II. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Целями производственной практики являются:

- ознакомление с практикой применения принципов и методов менеджмента деятельности организации (предприятия) для приобретения практических навыков в сфере управления на основании полученных теоретических знаний;
- анализ организации труда на предприятии;
- изучение и рационализация системы документооборота гостиничного предприятия;
- изучение рекламы, PR-технологии организации;
- изучение технологии управления персоналом в организации (на предприятии);
- ознакомление со всеми службами предприятия, процессами организации обслуживания гостей;
- изучение нормативно правовой базы по организации бухгалтерского учета;
- бизнес-планирование предлагаемых мероприятий по улучшению работы;
- преддипломная практика представляет собой заключительный этап подготовки к написанию дипломной работы. Она основывается на полученных теоретических знаниях и накопленного опыта в ходе предыдущих практик. Ее основной целью является сбор информации в соответствии с темой и программой дипломного исследования, а также расчетно-аналитического обобщения полученных результатов.

Задачи производственной практики:

- изучение текущей документации организации;
- установление коммуникаций с работающим персоналом, с целью получения необходимой информации;
- сбор материалов для выполнения студенческой НИР;
- ведение дневника практики;
- составление итогового отчета по результатам практики.

**III. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ,
ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ:**
Общекультурные:

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

готов к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, толерантно относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способен к межкультурным коммуникациям (ОК-7);

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

Профессиональные:

- проектная деятельность:

готов к управлению реализацией проектов в туристской индустрии (ПК-4);

- производственно-технологическая деятельность: способен к реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-6);

- организационно-управленческая деятельность:

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

способен организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации профессиональной деятельности (ПК-8);

- сервисная деятельность:

способен к эффективному общению с потребителями туристского продукта (ПК-11); умеет организовать процесс обслуживания потребителя туристского продукта (ПК-12);

- научно-исследовательская деятельность: способен находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию с использованием информационно-коммуникационных технологий (ПК-13).

IV. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание практики определяется профессиональными стандартами для индустрии туризма. Научный руководитель практики от кафедры корректирует и утверждает план-программу преддипломной практики, составленной в соответствии с темой, целью и задачами дипломной работы студента.

1. Знакомство с организацией.

Практикант знакомится со структурой организации, экономическими показателями его деятельности, положением на рынке и другими вопросами, необходимыми для выполнения заданий на практику.

2. Изучение организации по следующим направлениям:

- название, организационно-правовая форма организации;
- миссия организации;
- виды деятельности;
- цели организации;
- тип организации и структура управления ею;
- перспективы развития;
- сильные и слабые стороны организации;
- тип деятельности работников (совместно-индивидуальный, последовательный и т.д.);
- применяемый стиль управления;
- основные потребности и мотивы работников;
- применяемые методы стимулирования и мотивирования работников;
- личностные и деловые качества руководителя;
- уровень развития коллектива;
- неформальная структура организации;
- характер неформального общения и совместных внерабочих мероприятий;
- характер коммуникационной сети в организации;
- традиции и ритуалы организации.

Задача: изучить и подробно описать организацию, в которой проходит практика, её структуру, методы управления персоналом и организационную культуру. При прохождении практики и анализе предприятия ис-

пользовать и закрепить теоретические знания, полученные при изучении управления персоналом, корпоративной культуре.

Рекомендуемые методы исследования: а) включённое наблюдение; б) неформализованное интервью; в) изучение организационных документов.

Изучение и описание проводить по следующим пунктам:

I. Структура управления организацией:

1. Название, организационно-правовая форма предприятия, сфера его деятельности.
2. Миссия организации.
3. Цель деятельности организации.
4. Виды деятельности.
5. Количество работников, их функции.
6. Тип организационной структуры управления. Функции отделов предприятия. Начертить схему структуры управления организацией.
7. Характер коммуникационной сети в организации.

II. Методы управления персоналом:

1. Описать основные потребности и мотивы работников.
2. Применяемые методы стимулирования и мотивирования работников, определить уровень их удовлетворенности.
3. Основные требования к работникам, к их личным и профессиональным качествам.
4. Критерии отбора кадров и принципы найма.
5. Личностные характеристики и деловые качества руководителя.
6. Описать применяемый руководством организации стиль управления.
7. Уровень развития коллектива и неформальная структура организации.
8. Определить, является ли руководитель лидером в коллективе, если нет, то по каким причинам и кто является неформальным лидером.
9. Описать происходящие в организации конфликты, их причины и методы разрешения.

III. Организационная культура.

1. Принципы взаимоотношений сотрудников и отношения с руководством.
2. Характер неформального общения и совместных внерабочих мероприятий.
3. Традиции и ритуалы организации.

3. Изучение системы документооборота (формы учета регистрации, контроля исполнения документов). Студент должен собрать образцы организационно-распорядительных документов гостиничного предприятия, выявить ошибки в оформлении реквизитов, составить схему документооборота на предприятии (организации).

4. Изучение комплекса связей с общественностью рассматриваемой организации.

Связи с общественностью в туризме и гостеприимстве:

1. Предоставьте информацию об элементах фирменного стиля организации (товарный знак, слоган, униформа, фирменный бланк и пр.).

2. Охарактеризуйте ПР-акции, прошедшие с участием рассматриваемой организации за текущий год. Анализ должен включать: вид акции, дату и место проведения, ее цели, направления деятельности; характеристику целевых аудиторий, содержание программы акции, критический анализ ее результатов.

3. Сделайте анализ размещение информационных обращений и материалов. Опишите структуру информационных обращений (размер, место, продолжительность) и интенсивность информационного давления на целевые и ключевые аудитории.

4. Руководствуясь своими представлениями об организации, составьте факт-лист, отражающий профиль деятельности, месторасположение, текущие результаты продаж и краткую историю организации или предприятия.

6. Изучение продвижения продукта посредством рекламы: виды и средства рекламы предприятия.

7. Изучение системы бухгалтерского учета.

Студент изучает:

- Приказы о назначении главного бухгалтера и начальника экономического отдела; штатное расписание и организационная структура компании; должностные инструкции начальника планово–экономического отдела, главного бухгалтера, начальника финансового управления предприятия; сметы затрат и расходов (или плановая калькуляция затрат, себестоимости) всего предприятия, затраты центров(подразделений) компании, отдельных туристических продуктов; бизнес-план развития предприятия (кратко- средне- или долгосрочной перспективе) или финансовый план предприятия.

- Указ об учетной политике предприятия (организации, учреждения).

Порядок исчисления НДС, НДФЛ, ЕСН, налога на прибыль, освобождении от НДС туристско-экскурсионных путевок.

- Штатное расписание предприятия

- Должностные инструкции бухгалтера, кассира и главного бухгалтера

- Приказ о материальной ответственности сотрудников (материально- ответственных лицах)

- Образцы бланков строгой отчетности (туристские путевки, накладные счета, форма ТУР-1, санаторно-курортные путевки (формы №1, №2, №3), экскурсионные путевки, абонементы, билеты)

- Формы первичного учета для гостиниц РФ (анкеты, счета (№ 3-Г, 3-ГМ), карты гостя (ф. №4-Г), кассовый отчет (ф. №5-Г), расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету (№7-Г), квитанция на возврат денег (8-Г), акт о порче имущества(№9-Г), заявка на бронирование мест (№10-Г), квитанция «Автостоянка» (№11-Г), квитанция на предоставление дополнительных услуг(№12-Г), квитанция на прием вещей в камеру хранения (ф. №13- Г)

- Методические рекомендации планированию, учету и калькулированию себестоимости туристского продукта и формированию финансовых результатов у организаций, занимающихся туристской деятельностью

(Приказ Госкомитета РФ по физической культуре и туризму от 4.12.1998 №402)

- Особенности состава затрат, включаемых в себестоимость продукции (работ, услуг)

Льготы для предприятий гостиничного хозяйства.

8. Сбор и первичная обработка информации, необходимой для выполнения дипломной работы.

Для проведения исследования, необходимого для написания дипломной работы практикант собирает исходные данные в соответствии с планом-программой дипломной работы и установленной методикой исследования. Для этого по согласованию с руководителем практики от организации изучаются первичные документы организации, бухгалтерская и статистическая отчетность, проводятся анкетные опросы, интервьюирование, наблюдения, другие методы и приемы.

Объем собранной информации должен быть достаточным для анализа и выводов, правильно отражающих тенденции развития анализируемых процессов. Достоверность собранной информации подтверждается руководителем практики от организации.

Для правильной оценки эффективности хозяйственной деятельности исследуемого объекта необходимо сравнение полученных результатов с отечественными и зарубежными аналогами.

3. Выработка предложений для решения исследуемой задачи и их возможное экономическое обоснование.

Анализ изучаемой информации позволяет установить основные проблемы по теме научного исследования и предполагает формулирование практических рекомендаций, которые согласовываются с руководителями практики от кафедр и предприятия.

4. Изучение литературы по теме дипломной работы.

Изучение литературы по теме дипломной работы студент начинает задолго до преддипломной практики. В период преддипломной практики продолжается изучение всех основных опубликованных источников по исследуемой теме, делаются необходимые выписки и производится критический анализ высказанных авторами точек зрения. Изучение литературы по-

зволяет оценить степень разработанности темы и показать личный вклад дипломника в решение поставленной задачи.

Индивидуальные задания по преддипломной практике должны быть направлены на развитие навыков самостоятельной работы и овладение методикой исследования и экспериментирования при решении вопросов всех трех уровней (младший, квалифицированный и управленческий персонал) профессиональных стандартов для индустрии туризма. Эти вопросы определяются организацией - базой практики.

Задания выдаются организацией с целью выяснения подготовленности студента для самостоятельной работы в турбизнесе.

Выполнение индивидуальных заданий, которые связаны с выполнением НИР и имеют цель научить студента методам самостоятельного анализа практического материала (выдаются студенту научным руководителем).

V. ТРЕБОВАНИЯ К ОТЧЕТУ

Накопление материалов для отчета о практике студент осуществляет в течение всей практики.

Содержание и структура отчета:

- титульный лист (Приложение 2);
- оглавление;
- установление целей и задач практики;
- указание используемых методов и теоретических источников;
- краткая характеристика организации - базы практики (название организации, сфера деятельности, история, современное состояние, и т.д.);
- анализ организационной культуры базы практики - результаты исследования;
- анализ методов управления персоналом;
- анализ системы делопроизводства, схема документооборота организации;
- анализ рекламы, PR-технологии организации;
- результаты исследования бухгалтерского учета на предприятии;
- технология и организация обслуживания в службах гостиницы;
- оценка итогов исследования организации в аспекте написания дипломной работы;
- итоги выполнения индивидуального задания по НИР;
- предложения, замечания по совершенствованию практической подготовки студентов.

Отчет оформляется в соответствии с методическими рекомендациями кафедры международного туризма и менеджмента «Научная работа менеджера в сфере туризма, гостеприимства и сервиса» (Некрасова М.Л. Научная работа менеджера в сфере туризма, гостеприимства и сервиса: методические рекомендации по подготовке и оформлению курсовых и дипломных работ / М.Л. Некрасова, Э.А. Рыжволова, В.В. Миненкова, Н.А. Комаревева. – Краснодар, 2009. – 160 с.)

Отчет о практике заверяется руководителем практики от организации (на титульном листе).

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОСОБИЯ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

1. Алешина И.В. Паблик рилейшнз для менеджеров и маркетеров. – М.: Издательство Гном-ПРЕСС, 2010.
2. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент. – М., 2011.
3. Давыдова Э.Н., Рыбаков А.Е. Делопроизводство. Учебно-практическое пособие. Минск: ТетраСистемс, 2009.
4. Делопроизводство. Под редакцией Т.В. Кузнецовой. М.: ЮНИТИ, 2011.
5. Кирсанова М.В. Аксенов Ю.М. Курс делопроизводства. Учебное пособие. Москва - Новосибирск, 2008.
6. Кодекс законов о труде РФ. – М.: Проспект, 2012.
7. Менеджмент организации / Под ред. Румянцевой З.П. – М., 2010.
8. Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М., 2010.
9. Мильнер Б.З. Теория организаций. – М., 2010.
10. Морозов М.А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: Учебник. – М.: Изд. центр «Академия», 2012.
11. Питерс Т., Уотермен Р. В поисках эффективного управления. – М., 2004.
12. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. В 2-х частях. – М.: Советский спорт, 2008.
13. Пригожин А.И. Организация: системы и люди. – М., 2004.
14. Пшенко А.В. Делопроизводство. Документационное обеспечение работы офиса. М., 2011.
15. Рофе А.И. Организация и нормирование труда: Учебник для вызов. – М.: Издательство «МИК», 2007.
16. Управление персоналом организации: Учебник / Под ред. Кибанова А.Я. – М.: Инфра-М, 1997.
17. Храбовченко В.В. Связи с общественностью в современной туриндустрии. – Краснодар, 2001.
18. Храбовченко В.В. Управление персоналом в туризме и гостеприимстве. – Краснодар, 2000.
19. Шкатулла В.И. Настольная книга менеджера по кадрам. – М.: Норма – Инфра-М, 1998.

Образец оформления дневника практики

Дата	День недели	Вид деятельности

Образец оформления титульного листа отчета

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВПО «Кубанский Государственный Университет»
географический факультет
кафедра международного туризма и менеджмента

ОТЧЕТ

о прохождении производственной практики

Выполнил: студент 4 курса
группа _____

Ф.И.О.

Руководитель практики:

должность

Ф.И.О. преподавателя

Руководитель практики
предприятия:

должность

Ф.И.О.

КРАСНОДАР 2011