

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Оренбургский филиал федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова»

Л.В. Гетман

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ И ПРАВИЛА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ ПО НАПРАВЛЕНИЯМ ПОДГОТОВКИ ТУРИЗМ И СЕРВИС

Методические указания

Оренбург
2019

Содержание

1	Пояснительная записка.....	3
1.1	Цель и задачи преддипломной практики.....	3
1.2	Требования к знаниям, умениям и навыкам, которые должны быть приобретены или закреплены в период практики	4
1.3	Объекты преддипломной практики.....	5
1.4	Продолжительность и сроки проведения преддипломной практики	6
1.5	Общие требования, регламентирующие деятельность обучающегося в период практики	6
2	Программа преддипломной практики для обучающихся по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис	8
2.1	Содержание преддипломной практики.....	8
3	Подготовка и оформление отчёта по преддипломной практике.....	9
3.1	Структура и оформление текста отчета по преддипломной практике	9
4	Порядок защиты и критерии оценки отчета.....	14

1 Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи преддипломной практики

Программа практики преддипломной практики предназначена для реализации государственных требований к уровню подготовки обучающихся и выпускников учреждений высшего образования по направлениям подготовки 43.03.02 туризм и 43.03.01 сервис (Положение «О практике обучающихся федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет», осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования» от 05.04.2016 г. № 20-Д).

Программа практики является руководством для обучающихся и руководителя практики, содержит необходимые сведения о порядке организации, проведения и аттестации практики.

Целью преддипломной практики является закрепление теоретических знаний, совершенствование практических навыков и умений, полученных в ходе обучения; сбор, систематизация и обобщение материала, необходимого для выполнения выпускной квалификационной работы бакалавра.

Преддипломная практика направлена на решение следующих задач:

- обеспечение практической деятельности организации, представляющей туристические услуги;
- обеспечение комплексного обслуживания потребителей услуг социально-культурного сервиса и туризма;
- практическое овладение приемами и методами формирования системы межличностных общений;
- участия во внедрении современных научных знаний, передовых технологий в сфере социально-культурного сервиса и туризма;
- практическое овладение возможностями современных методами сбора, хранения и обработки данных в социально-культурной сфере и туризме;
- участие в организации, планировании и совершенствовании деятельности служб социально-культурного сервиса и туризма;
- получение навыков разработки стратегии и тактики деятельности организаций, представляющих услуги социально-культурного сервиса;
- участия в разработке мероприятий по повышению эффективности служб социально-культурного сервиса и туризма;
- получение навыков по разработке и внедрению инновационных технологий в социально-культурный сервис и туризм;
- сбор исходного материала для подготовки выпускной квалификационной работы в соответствии с профилем выпускающей кафедры.

До начала прохождения преддипломной практики, студентом выбирается тема выпускной квалификационной работы, совместно с руководителем составляется план работы, определяется круг необходимых практических материалов для анализа по данной теме.

Для выполнения вышеперечисленных задач обучающиеся должны описать организацию и ее сферы деятельности, представить перечень фирм-конкурентов, работающих на данном рынке, описать структуру управления; потребителей и клиентов организации, предоставить копии внутренней документации по основным видам деятельности (прейскуранты, расчёты стоимости, договоры с поставщиками, клиентами, путевки, информационные листы, технологические карты, должностные инструкции).

Важным элементом прохождения преддипломной практики является выполнение индивидуального задания, которое связано с темой выпускной квалификационной работы. Оно выдается научным руководителем обучающегося и согласовывается с руководителем практики от организации.

Результатом освоения программы практики является овладение студентом видов профессиональной деятельности.

1.2 Требования к знаниям, умениям и навыкам, которые должны быть приобретены или закреплены в период практики

В результате прохождения преддипломной практики студенты должны овладеть следующими знаниями и компетенциями:

Знать:	Уметь:	Владеть:
Основные понятия сферы туризма и индустрии гостеприимства	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Базовой терминологией в сфере туризма и индустрии гостеприимства
Особенности организации работы туристских и сервисных организаций	Вести обработку информации и принимать решения на ее основе	Методами организации собственного обучения и самовоспитания;
Процесс принятия организационно-управленческих решений	Применять теоретические знания в конкретных профессиональных ситуациях, связанных с деятельностью трудового коллектива туристского и сервисной организации	Навыками основ организации туристской и сервисной деятельности
Технологию обслуживания клиентов в учреждениях и предприятиях индустрии туризма и сервиса	Анализировать, систематизировать и обобщать результаты исследований деятельности конкурентов	Навыками анализа динамики рынков международного и российского туристского и гостиничного бизнеса
Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Использовать современные технологии в процессах планирования деятельности	По оценке эффективных инноваций проектов в туристской индустрии

	туристских и сервисных организациях	
Основы технологии предоставления услуг потребителям, в том числе туристам	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	По разработке программ по снижению рисков
Современные подходы к управлению предприятиями туризма	Составлять отчеты (разделы отчетов) по теме практики.	Навыками сбора, обработки и анализа информации
Информировать потребителя о туристских продуктах	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Навыками организации процесса обслуживания потребителей;
Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте, координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Методами и технологиям, необходимыми для предоставления услуг потребителю
Типологию клиентов по социально-психологическим признакам	Оформлять документы строгой отчетности	Навыками принятия организационно-управленческих решений;
Перспективы и современные тенденции развития туризма	Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Навыками комплексного анализа результативности деятельности предприятий туристской и сервисной индустрии.

1.3 Объекты преддипломной практики

Объектом преддипломной практики являются предприятия сферы туризма и сервиса, осуществляющие свою деятельность в соответствии с действующим законодательством, как на территории Оренбургской области, так и за ее пределами.

Конкретные предприятия или организации для прохождения практики окончательно утверждаются кафедрой управления персоналом, сервиса и туризма. Для методического и организационного руководства практикой назначаются руководитель от университета и руководитель от предприятия.

Проведение практики в организациях осуществляется при наличии соответствующих договоров, заключаемых между Колледжем и организацией. Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить практику в организации по месту работы в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики. В период прохождения практики обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы

1.4 Продолжительность и сроки проведения преддипломной практики

Продолжительность преддипломной практики обучающихся определяется учебным планом направления подготовки. По результатам защиты практики выставляется дифференцированный зачет.

1.5 Общие требования, регламентирующие деятельность обучающегося в период практики

В период практики обучающийся полностью подчиняется режиму рабочего дня и правилам внутреннего распорядка организации или учреждения, в котором проходит практику. С момента зачисления обучающихся на оплачиваемые рабочие места и должности в период практики на них распространяется общее трудовое законодательство, правила охраны труда и внутреннего распорядка. На обучающихся, не зачисленных на рабочие места, также распространяются требования охраны труда и режима рабочего дня, действующие на данном предприятии (организации).

Структура практики:

№	Этапы практики	Практическая работа (производственная + самостоятельная)	Форма текущего контроля
1	Начальный этап. Собеседование с руководителем организации (предварительно, за некоторое время до начала практики)	Выявление способностей, предпочтений и интересов студентов для прохождения практики. Составление резюме и собеседование на предприятиях туристской индустрии	Собеседование с руководителем преддипломной практики от организации
2	Подготовительный этап	Определение сроков практики, распределение студентов по местам прохождения практики. Инструктаж по технике безопасности	Заполненное индивидуального задания на практику
3	Ознакомительный этап	Изучение инструктивных и методических материалов. Знакомство с должностными обязанностями, с руководством подразделения и коллективом	Заполненный дневник практики

		структуры, где проходит практика	
4	Производственный этап	Сбор материала для написания дипломной работы и выполнение должностных обязанностей	Заполненный отчет по практике

Обучающиеся при прохождении практики должны:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики и внутреннем трудовым распорядком;
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка принимающей организации;
- выполнять соответствующие его статусу функциональные обязанности и нести ответственность за результаты своей деятельности наравне со штатными сотрудниками;
- следовать инструкциям и указаниям руководителя практики от принимающего учреждения;
- активно участвовать в общественной жизни коллектива предприятия, организации, учреждения;
- по завершении практики предоставить руководителю практики отчет о прохождении практики, включающего выполнение индивидуального задания.

На обучающихся, работающих в период преддипломной практики на оплачиваемых должностях, заводится трудовая книжка, в которой производится соответствующая запись, или производится запись в имеющуюся у обучающегося трудовую книжку.

2 Программа преддипломной практики для обучающихся по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис

2.1 Содержание преддипломной практики

Основные этапы и их содержания прохождения практики:

1. **Организационный или подготовительный этап:** проведение собрания, консультация с руководителем практики от университета по составлению структуры выпускной квалификационной работы, по составлению индивидуального плана работы на практике.

2. **Теоретический этап:** подбор и изучение информации по теме дипломной работы на базе практики. Изучение, анализ и систематизация теоретического материала, написание чернового варианта теоретической части дипломной работы.

3. **Практический этап:** ознакомление с целями и задачами организации, на базе которой проводится преддипломная практика. Ознакомление с деятельностью основных структурных подразделений организации, на базе которой проводится практика. Составление программы исследования, анкет, вопросов для проведения экспертного интервью и других методов исследования. Изучение исходной информации по теме дипломной работы. Проведение исследования.

4. **Обработка и анализ** полученной информации, разработка практических рекомендаций: обработка результатов исследования. Формулировка предложений по оптимизации работы предприятий социально-культурного сервиса и туризма (в том числе, с использованием инновационных технологий).

5. **Подготовка отчёта по практике:** информационно-аналитического письменного отчета, дневника прохождения практики, приложений.

Во время прохождения преддипломной практики обучающийся-практикант должен вести дневник, в котором описывается выполненная за день работа, указывается в какой форме она была исполнена (самостоятельно, под наблюдением руководителя практики от предприятия, на основе изучения архивных материалов). В дневнике записывается также участие в общественной работе, экскурсии, присутствие на производственных совещаниях, научно-исследовательская работа в период практики.

После прохождения преддипломной практики обучающийся должен представить руководителю практики от университета отчет о прохождении преддипломной практики.

3 Подготовка и оформление отчёта по преддипломной практике

3.1 Структура и оформление текста отчета по преддипломной практике

Аттестация по итогам преддипломной практики проводится на основании результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций.

Также по итогам преддипломной практики должен быть подготовлен отчёт, в котором практикант отражает проделанную работу при изучении тем программы практики, описание работ, записи в дневнике, последующие выводы и предложения.

Отчёт по преддипломной практике должен представлять собой полную характеристику работы практиканта в организации.

Отчёт должен составляться на основе календарно-тематического плана, утверждаемого руководителем практики. Работа по составлению отчёта проводится обучающимся систематически на протяжении всего периода практики. Текст отчета по преддипломной практике выполняют в соответствии со СТО 02069024.101–2015 Работы студенческие. Общие требования и правила оформления.

Объем отчета по практике должен составлять от 20 страниц и предоставляется в печатном виде в день защиты практики. Шрифт Times New Roman, 14. Отчет по преддипломной практике должен содержать следующую информацию:

- проблематика изучаемой темы и пути решения проблем (рекомендации, стандарты, мероприятия);
- экономическая эффективность предложенных мероприятий по решению поставленных проблем;
- выводы и рекомендации (должны содержать обобщающий материал по результатам прохождения практики). Следует указать: оценку деятельности предприятия в целом и того подразделения, где студент проходил практику, с точки зрения эффективности деятельности предприятия, качества предлагаемых туров, организации управления; оценку соответствия уровня работы современным технологическим процессам; отмеченные студентом недостатки как в деятельности предприятия в целом, так и того подразделения, где студент проходил практику.

Отчет о практике включает несколько разделов:

- организационно-экономическую характеристику организации;
- анализ внешней и внутренней среды организации, в которой студент проходит практику;
- индивидуальное задание.

Раздел «Организационно-экономические характеристики предприятия» содержит:

- полное юридическое наименование организации, информация по

форме собственности, видам деятельности, когда и кем оно было образовано, информация о реорганизациях;

- юридический и фактический адрес;
- основные виды деятельности;
- полный перечень услуг и их подробное описание;
- характеристика организационной структуры управления, с описанием деятельности основных структурных подразделений;
- характеристики основных финансово-экономических показателей (выручка, прибыль, затраты, охват сотрудников, объем продаж (услуг), характеристики продукта и его ассортимент и т.д.);
- правила внутреннего распорядка предприятия;
- методы мотивации персонала, преступления на предприятии;
- характеристики маркетинговой сети туристического или сервисного предприятия. По всем таблицам и рисункам должны быть представлены обоснованные выводы.

Раздел «Анализ внешней среды предприятия» содержит данные по:

- маркетинговой деятельности предприятия;
- особенностям формирования и продвижения туристического продукта;
- программам обслуживания туристов;
- мероприятиях по продвижению туристического или сервисного продукта на примере составленной программы обслуживания и с учетом плана маркетинга туристического или сервисного предприятия;
- основные и потенциальные конкуренты организации;
- сильные и слабые стороны деятельности организации, возможности и угрозы в ее деятельности;
- процесса обслуживания клиентов;
- основные этапы процесса обслуживания;
- характеристика подразделений предприятия, участвующих в процессе обслуживания.

Руководитель практики от предприятия выдает обучающемуся индивидуальное задание. Выполнение индивидуального задания – основной пункт программы практики. Темы индивидуальных заданий формируются исходя из утвержденного заведующим кафедрой плана выпускной квалификационной работы.

В отчете также может отражаться информация о тех работах и процессах, которые были выполнены в ходе прохождения практики в рамках заданий руководителя практики от принимающей организации.

В заключении студент делает вывод о конкурентоспособности организации индустрии туризма и сервиса, соответствии применяемых на предприятии управленческих и маркетинговых процессов современным требованиям. При необходимости даются рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия. По итогам преддипломной практики обучающимся намечаются направления дальнейших исследований и

самостоятельной работы с учетом выявленных в ходе практики потребностей и задач предприятий индустрии туризма и сервиса.

После окончания практики обучающиеся сдают руководителю практики отчет о выполнении задания. В отчет обязательно вкладывается один экземпляр договора на проведение практики, который должен быть подписан до начала практики.

В качестве приложений к отчету по преддипломной практике могут прилагаться копии учредительных документов, устава предприятия; цены на услуги предприятия индустрии туризма и сервиса; рекламные проспекты, материалы, используемые предприятием индустрии туризма в своей деятельности.

Отчёт о прохождении преддипломной практики должен не только по содержанию, но и по форме отвечать предъявленным требованиям.

Ниже представлены примеры таблиц и рисунков, которые могут быть представлены в отчете по практике.

Пример оформления таблиц

Таблица 1 – Экономические показатели деятельности туристической организации «.....» за 2016-2018 гг.

Показатели	2016г.	2017г.	2018г.	Абсолютное отклонение, +,-		Темп роста, %	
				2017/2016	2018/2017	2017/2016	2018/2017
1 Объем реализации туристских услуг	0000	0000	0000	0000	0000	0000	0000
2 Сумма комиссионного вознаграждения	0000	0000	0000	0000	0000	0000	0000
3 Затраты на производство и реализацию, в том числе:	0000	0000	0000	0000	0000	0000	0000
3.1 Фонд заработной платы работников	0000	0000	0000	0000	0000	0000	0000
4 Прибыль от реализации	0000	0000	0000	0000	0000	0000	0000
5 Налог на прибыль	0000	0000	0000	0000	0000	0000	0000
6 Чистая прибыль	0000	0000	0000	0000	0000	0000	0000
7 Среднесписочная численность работников, чел.	0000	0000	0000	0000	0000	0000	0000

Таблица 2 – Перечень услуг туристической организации «.....»

Услуга	Характеристика	Стоимость, руб.
Аренда транспорта	Предоставление в аренду автобуса туристического класса	от 15 000
Разработка индивидуального туристического маршрута	Подготовка и реализация индивидуального туристического маршрута под запрос туристов. Входит организация трансфера, проживания, питания, экскурсий	Рассчитывается индивидуально

Таблица 3 – SWOT-анализ туристической организации «.....»

Сильные стороны (S)	Слабые стороны (W)
1. Налаженная технология работы с принимающей стороной 2. Высокая квалификация персонала 3. Наличие необходимых финансовых ресурсов Большое внимание уделяется маркетинговым исследованиям	1.Отсутствие современных информационных технологий 2. Узкая продуктовая линия 3. Не налаженный сбыт продукта через агентства 4. Несформировавшийся имидж 5. Небольшая рыночная доля
Возможности (O)	Угрозы (T)
1. Увеличение доли рынка 2.Выход на новые сегменты рынка, развитие новых направлений деятельности 3. Расширение продуктовой линии с целью удовлетворения потребностей большого числа клиентов 4. Повышение качества туров	1. Падение объема реализации услуг, изменение вкусов потребителей 2. Отрицательная динамика рыночной доли 3.Ужесточение конкуренции 4. Изменение политической ситуации и законодательства как в России, так и в принимающих странах

Таблица 4 – Динамика показателей движения кадров в туристической организации «.....» за 2016-2018 гг.

Показатели	2016 г.	2017г.	2018 г.	Абсолютное отклонение (+,-)	
				2017 г. к 2016 г.	2018 г. к 2017 г.
Численность, чел.	х	х	х	х	х
Принято сотрудников, чел.	х	х	х	х	х
Уволено сотрудников, чел.	х	х	х	х	х
Коэффициент приема	х	х	х	х	х

Коэффициент выбытия	х	х	х	х	х
Коэффициент текучности	х	х	х	х	х
Коэффициент постоянства состава персонала	х	х	х	х	х

Пример оформления рисунков



Рисунок 1 – Количество поездок по Оренбуржью, совершенных от туристической организации «.....», 2014–2018 гг.

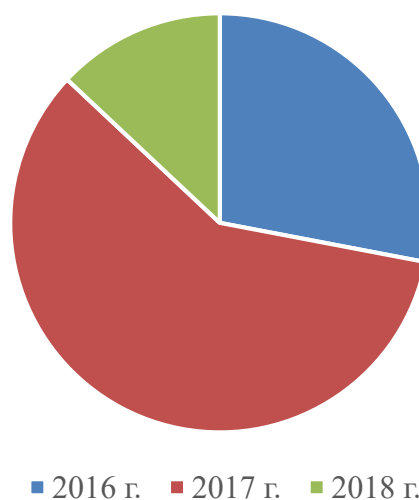


Рисунок 2 – Количество туристов, совершивших поездку посредством услуг туристической организации «.....» за 2016-2018 гг.

4 Порядок защиты и критерии оценки

По окончании преддипломной практики обучающийся защищает отчет по преддипломной практике. Дата и время устанавливаются выпускающей кафедрой в соответствии с календарным графиком учебного процесса.

Основанием для допуска обучающегося к защите отчета по преддипломной практике является полностью оформленный отчет со всеми документами (отчет с исправленными замечаниями, данными во время проверки).

Во время защиты отчета по преддипломной практике (в форме свободного собеседования) обучающийся должен: продемонстрировать умение применять теоретические знания в области организации туристской и сервисной деятельности на практике; уметь анализировать проблемы, обосновывать принятые решения и рекомендации, отвечать на все вопросы по существу отчета; четко и лаконично отвечать на поставленные вопросы по программе преддипломной практики, объяснить порядок составления отчета; оценить результаты, полученные им в процессе прохождения преддипломной практики.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций.

Результаты	Основные показатели оценки результата прохождения преддипломной практики	Формы и методы контроля и оценки
Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявляет к ней интерес	Полностью удовлетворяет критериям оценки. Участвует во внеурочной деятельности, связанной с будущей специальностью	Характеристика. Отзыв руководителя базы практики. Оценка на защите портфолио документов.
Организовывает собственную деятельность, выбирает типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивает их эффективность и качество.	Планирует собственную деятельность с помощью адекватно поставленной задачи программы действий; Выбирает способ решения профессиональных задач на основе анализа ситуаций. Применяет технологию и её отдельные элементы для решения поставленной задачи и оценивает эффективность используемых методов и приёмов.	Оценка на защите портфолио документов. Характеристика. Отзыв руководителя базы практики.
Осуществляет поиск и использование	Организует поиск информации для решения	Оценка на защите портфолио документов.

<p>информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.</p>	<p>профессиональных задач. Анализирует информацию, выделяет необходимую. Определяет уровень полноты и достоверности полученной информации. Самостоятельно задаёт критерии для сравнительного анализа информации, обобщает и делает вывод об эффективности решения задачи на основе полученной информации.</p>	<p>Характеристика. Отзыв руководителя базы практики.</p>
<p>Использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Использует технологии для решения профессиональных задач.</p>	<p>Оценка на защите портфолио документов. Характеристика. Отзыв руководителя базы практики.</p>
<p>Работает в коллективе и команде, налаживает связь с коллегами, руководителем, туристами.</p>	<p>Принимает участие в составе рабочей группы, обсуждает проблемы, высказывает своё мнение, осуществляет поиск выхода из создавшейся ситуации, предлагает конструктивные решения. Владеет приёмами делового общения в соответствии с нормами, запрашивает мнение партнёров и соблюдает нормы публичной речи.</p>	<p>Оценка на защите портфолио документов. Характеристика. Отзыв руководителя базы практики.</p>
<p>Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, занимается самообразованием, планирует повышение квалификации.</p>	<p>Определяет проблемы, возникшие при решении задачи и предлагает пути их преодоления. Определяет причины успехов и неудач в деятельности.</p>	<p>Оценка на защите портфолио документов. Характеристика. Отзыв руководителя базы практики.</p>
<p>Ориентируется в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p>	<p>Анализирует и оценивает ситуацию в зависимости обновления целей, содержания или технологии деятельности. Владеет приёмами инновационной деятельности, ориентируется в новых образовательных технологиях.</p>	<p>Оценка на защите портфолио документов. Характеристика. Отзыв руководителя базы практики.</p>

Критерии оценки:

Оценка	Словесное выражение	Описание
5	Отлично	Выполнен полный объем работы, ответ студента полный и правильный. Студент способен обобщить материал, сделать собственные выводы, выразить свое мнение. Четко и ясно составлена презентация.
4	Хорошо	Выполнено 75% работы, ответ студента правильный, но неполный. Не приведены иллюстрирующие примеры, обобщающее мнение студента недостаточно четко выражено.
3	Удовлетворительно	Выполнено 50% работы, ответ правилен в основных моментах, нет иллюстрирующих примеров, нет собственного мнения студента, есть ошибки в деталях и/или они просто отсутствуют.
2	Неудовлетворительно	Выполнено менее 50% работы, в ответе существенные ошибки в основных аспектах темы.