

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Образовательная программа: 43.03.02 Туризм, профиль: Организация и технология туроператорской и турагентской деятельности

Курс: 3, семестр : 6

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	6
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	4
2	Всего часов	144
3	Всего занятий в контактной форме, час.	2
4	Лекции, час.	0
5	Практические занятия, час.	0
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	0
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	
10	Самостоятельная работа, час.	142
11	Вид аттестации	ДЗ

Программа практики составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

ФГОС введен в действие приказом №1463 от 14.12.2015 г. , дата утверждения: 19.01.2016 г.

Место практики в структуре учебного плана: Блок 2, вариативная

Программа практики разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

Программа практики обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Назаркина В. А.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.2 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах; в части следующих результатов обучения:
з3. знать подходы к формированию производственных затрат на изготовление продукции (работ, услуг)
з6. знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка
Компетенция ФГОС: ОК.6 способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; в части следующих результатов обучения:
у3. уметь использовать в профессиональной деятельности правовые, в том числе, договорные средства
Компетенция ФГОС: ОПК.2 способность к разработке туристского продукта; в части следующих результатов обучения:
у4. уметь выявить особенности обслуживания туристов с разными экономическими, психологическими и возрастными особенностями, а также особенностями здоровья
Компетенция ФГОС: ПК.11 способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий; в части следующих результатов обучения:
з2. знать способы и механизм продвижения и реализации туристского продукта
Компетенция ФГОС: ПК.4 способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства; в части следующих результатов обучения:
з6. знать типы организационных структур туристских и гостиничных предприятий
у1. уметь формировать организационную структуру туристского и гостиничного предприятия с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды
Компетенция ФГОС: ПК.8 готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме; в части следующих результатов обучения:
з2. знать методы и приемы исследования рынка, особенности их применения в туризме
Компетенция ФГОС: ПК.9 готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов; в части следующих результатов обучения:
з3. знать современные технологии в туристской и смежных отраслей

2. Содержание

2.1. Цель .

Цель производственной практики: практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности является закрепление знаний, полученных в процессе изучения дисциплин, приобретение профессиональных умений и навыков в сфере управления и организации деятельности организаций в сфере туризма.

Задачи производственной практики:

- " изучение деятельности предприятия туристской индустрии;
- " приобретение необходимых практических умений и навыков;
- " изучение влияния факторов макро и микроокружения на деятельность организации.

2.2. Содержание основных этапов прохождения

Практика состоит из трех этапов.

- 1.Подготовительный.
- 2.Основной.
- 3.Итоговый.

В таблице 2.1 приведено содержание этапов прохождения практики в соответствии с результатами ее освоения и формами отчетности.

Таблица 2.1

Коды компетенций, формируемые результаты обучения	Содержание	Формы отчетности
<i>1.Подготовительный этап</i>		
ОК.2.3-1.6 знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка ОК.6.У3 уметь использовать в профессиональной деятельности правовые, в том числе, договорные средства	1.1. Знакомство с правилами внутреннего распорядка подразделения/организации прохождения практики и правилами по охране труда, установленными для рабочего места 1.2. Составление перечня документов, которые необходимо изучить в процессе выполнения задания по практике 1.3.Определение: наименование и реквизиты организации (наименование с указанием организационно-правовой формы, юридического адреса, регистрационных данных); отраслевая принадлежность, основные направления деятельности, руководство, инвесторы.	Дневник практики Отчет по практике

2.Основной этап		
ОК.2.3-1.3 знать подходы к формированию производственных затрат на изготовление продукции (работ, услуг) ОК.2.3-1.6 знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка ОПК.2.У4 уметь выявить особенности обслуживания туристов с разными экономическими, психологическими и возрастными особенностями, а также особенностями здоровья ПК.11/ПТ.3-1.2 знать способы и механизм продвижения и реализации туристского продукта ПК.4/ОУ.3-1.6 знать типы организационных структур туристских и гостиничных предприятий	2.1 Описание профиля деятельности предприятия туристской индустрии с выделением географических направлений его работы,специализаций, направлений деятельности, организационной структуры, основных отделов с описанием их функций, количеством занятых сотрудников, графиком работы. Миссия предприятия на рынке услуг туристской индустрии. Основные экономические показатели деятельности организации: объем продаж, прибыль, рентабельность. Динамика показателей. 2.2 Знакомство и изучение технологий работы туроператора и турагента; технологии работы с клиентами организации 2.3 Знакомство с процедурами оформления документации; ведения отчетности; бронирования услуг; сбора и обработки статистических данных 2.4 Изучение данных об участии предприятия туристской индустрии в мероприятиях турбизнеса (выставки, региональные семинары, каталоги и буклеты	Дневник практики Отчет по практике
ПК.4/ОУ.У1 уметь формировать организационную структуру туристского и гостиничного предприятия с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды ПК.8/НИ.3-1.2 знать методы и приемы исследования рынка, особенности их применения в туризме ПК.9/НИ.3-1.3 знать современные технологии в туриндустрии и технологии смежных отраслей	общей направленности, областные и федеральные туристские форумы, съезды, конкурсы и т.д.) 2.5 Перечень используемых организацией методов исследования рынка услуг предприятий туристской индустрии , а также методов продвижения и реализации продуктов и услуг. 2.6 Описание используемых информационных систем и профессиональных программ при осуществлении деятельности предприятия туристской индустрии по основным и дополнительным услугам 2.7 Описание фирменного стиля организации. Описание системы мотивации с стимулирования персонала 2.8 Характеристика нормативной базы, внутренних нормативов и стандартов, которыми руководствуется предприятие в своей деятельности. Образцы и заполненные основные документы при работе к лиентами (договор с туристом, туристская путевка,ваучер, памятка туристу, карта гостя, гостиничный ваучер и другие сопроводительные документы и т.д.) 2.9 Анализ факторов макро и микроокружения предприятия туристской	

	индустрии	
<i>3.Итоговый этап</i>		
ОК.2.3-1.3 знать подходы к формированию производственных затрат на изготовление продукции (работ, услуг) ОК.2.3-1.6 знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка ОК.6.У3 уметь использовать в профессиональной деятельности правовые, в том числе, договорные средства ОПК.2.У4 уметь выявить особенности обслуживания туристов с разными экономическими, психологическими и возрастными особенностями, а также особенностями здоровья ПК.11/ПТ.3-1.2 знать способы и механизм продвижения и реализации туристского продукта ПК.4/ОУ.3-1.6 знать типы организационных структур туристских и гостиничных предприятий ПК.4/ОУ.У1 уметь формировать организационную структуру туристского и гостиничного предприятия с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды ПК.8/НИ.3-1.2 знать методы и приемы исследования рынка, особенности их применения в туризме ПК.9/НИ.3-1.3 знать современные технологии в туристской и смежных отраслей	3.1 Оформление отчета по практике 3.2 Защита отчета по практике	Дневник практики Отзыв руководителя от организации Отчет по практике

2.3 Индивидуальные задания на практику

Во время производственной практики: практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности студент выполняет индивидуальное задание, согласованное с руководителем практики от организации. Индивидуальное задание включает вопросы, подлежащие изучению на каждом из трех этапов практики: подготовительном, основном и итоговом.

Примерная форма индивидуального задания приведена в Приложении.

3. Организация

3.1 Место в структуре образовательной программы

Наименование практики: Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения: непрерывная

3.2 Место проведения практики

Места проведения практики: производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности организуется и проводится на предприятиях туристской индустрии: средствах размещения, объектах санаторно-курортного лечения и отдыха, объектах развлечения, познавательного и экскурсионного назначения, и других объектов, связанных с разработкой и реализацией туристского продукта.

3.3 Руководство практикой

Организацию и проведение практики осуществляет кафедра, отвечающая за подготовку специалистов по соответствующей образовательной программе. Для руководства практикой студентов назначается руководитель практики от организации и руководитель практики от университета. Назначение руководителя практики от организации оформляется соответствующим распорядительным документом по организации, назначение руководителя практики от университета производится приказом. Руководитель от организации разрабатывает индивидуальное задание, инструктирует практиканта и наблюдает за качеством его работы, проверяет систематическое ведение дневника и дает характеристику студенту, проходящему практику.

3.4 Порядок направления студентов на практику

Направление студентов на практику и назначение руководителя практики от университета оформляется приказом по университету с указанием конкретных сроков прохождения практики. Практика в организациях осуществляется на основе договоров, в соответствии с которыми указанные организации обязуются предоставить места для прохождения практики студентов.

4. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

4.1 Основная литература

1. Ивлев С. В. Административно-правовое регулирование в туризме [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ направления 100400 «Туризм»] / С. В. Ивлев ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208603. - Загл. с экрана.
2. Лойко О. Т. Сервисная деятельность : [учебное пособие по специальности "Сфера обслуживания"] / О. Т. Лойко. - М., 2010. - 303, [1] с. : ил.

3. Назаркина В. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов направления 100100 Сервис] / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000190385. - Загл. с экрана.
4. Назаркина В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2015. - 102, [2] с. : ил., табл.
5. Назаркина В. А. Менеджмент в туристской индустрии [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000186095. - Загл. с экрана.
6. Стребкова Л. Н. Основы предпринимательской деятельности : учебное пособие / Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2014. - 111 с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208815
7. Стребкова Л. Н. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000219426. - Загл. с экрана.
8. Штейнгольц Б. И. Современные гостиничные технологии : монография / Б. И. Штейнгольц, В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2014. - 174, [1] с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000212574

4.2 Дополнительная литература

1. Долженко Г. П. Экскурсионное дело : учебное пособие / Г. П. Долженко. - М. ;, 2005. - 269, [2] с. : ил.
2. Загорская Л. М. Теория и практика социально-культурного сервиса [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. М. Загорская ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2014]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000187545. - Загл. с экрана.
3. Назаркина В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. В. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2014. - 98, [1] с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000208141
4. Романович Ж. А. Сервисная деятельность : учебник для вузов по специальности "Сервис" / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - М., 2006. - 282, [1] с.
5. Пищулов В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : [учебное пособие по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"] / В. М. Пищулов. - М., 2010. - 238, [1] с.

4.3 Интернет-ресурсы

1. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
2. Филимонова И. Ю. Организация международного туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. Ю. Филимонова // Все о туризме: туристическая библиотека. - 2016. - Режим доступа: http://tourlib.net/books_tourism/filimonova-omt.htm. - Загл. с экрана.
3. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
5. ЭБС "Znaniium.com" : <http://znaniium.com/>
6. :

4.4 Методическое обеспечение

1. Чекмарева Г. В. Сервисная деятельность : учебно-методическое пособие / Г. В. Чекмарева; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2011. - 37, [2] с. : ил.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000164015

2. Организация практики обучающихся Новосибирского государственного технического университета : методическое руководство / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: Ю. В. Никитин, Т. Ю. Сурнина]. - Новосибирск, 2016. - 17, [5] с. : табл. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234041
3. Организация практики обучающихся Новосибирского государственного технического университета : методическое руководство / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: Ю. В. Никитин, Т. Ю. Сурнина]. - Новосибирск, 2016. - 17, [5] с. : табл. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234041

5. Перечень информационных технологий и ресурсов, используемых при проведении

5.1 Информационные технологии

- 1 Microsoft Windows
- 2 Microsoft Office

5.2 Информационные ресурсы

- 1 :
- 2 ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
- 3 ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>
- 4 ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
- 5 ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>

6. Материально-техническое обеспечение

Материально-техническая база, необходимая для проведения практики, должна обеспечивать возможность выполнения заданий на практику.

7. Порядок аттестации

Формой аттестации по практике является дифференцированный зачет.

В ходе прохождения практики студентом ведется дневник практики, по окончании составляется отчет.

Руководитель практики от организации готовит отзыв о выполнении студентом программы практики и индивидуального задания на основе представленных студентом дневника и отчета. Оценка по практике выставляется на основании представленных студентом отчетных документов и защиты отчета по практике. Критерии и правила оценки по практике приведены в фонде оценочных средств.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Индивидуальное задание на производственную практику: практику по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Студент группы ФБТ-41 гр. _____

Место прохождения практики Отель «Горский»

Задачи практики:

- 1) Изучить макро и микроокружение организации, конкурентные позиции гостиницы на рынке услуг индустрии гостеприимства в г. Новосибирске.
- 2) Изучить сервисные технологии в индустрии гостеприимства.
- 3) Проанализировать тенденции и направления развития предприятий индустрии гостеприимства.

Вопросы, подлежащие изучению

На подготовительном этапе:

- 1) Знакомство с правилами внутреннего распорядка организации прохождения практики и правилами по охране труда, установленными для рабочего места.
- 2) Составление перечня документов, которые необходимо изучить в процессе выполнения задания по практике.

На основном этапе:

- 3) Знакомство с деятельностью организации, основными и дополнительными услугами.
- 4) Изучение организационной структуры гостиницы, функций основных и вспомогательных подразделений.
- 5) Изучение цикла обслуживания в гостинице, взаимосвязи этапов цикла обслуживания и применяемых сервисных технологий.
- 6) Изучение основных групп потребителей организации.
- 7) Выявления основных проблем в деятельности организации.

На итоговом этапе:

- 8) Оформление отчета по практике
- 9) Защита отчета по практике

Ожидаемые результаты практики:

Знакомство с деятельностью гостиничного предприятия, определение проблем в его деятельности и перспектив развития.

Задание выдал: _____ ФИО руководителя практики от НГТУ

_____ ФИО руководителя практики от профильной организации

Задание принято к исполнению: _____ «__» _____ 201_ г.

(подпись студента)

Новосибирск 2017

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств по практике

Обобщенная структура фонда оценочных средств по практике приведена в Таблице 1.

Таблица 1

Формируемые компетенции	Признаки сформированности компетенций	Контролирующие мероприятия (формы отчетности)
ОК.2 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах.	33. знать подходы к формированию производственных затрат на изготовление продукции (работ, услуг).	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с требованием к содержанию отчета и заданием на практику); защита отчета по практике
ОК.2.	36. знать основы организации и управления предприятием в условиях рынка.	Зачет: дневник, отчет по практике (введение, практическая часть в соответствии с требованием к содержанию отчета и с заданием на практику); защита отчета по практике

ОК.6 способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.	у3. уметь использовать в профессиональной деятельности правовые, в том числе, договорные средства.	Зачет: дневник, отчет по практике (введение, практическая часть в соответствии с требованием к содержанию отчета и заданием на практику); защита отчета по практике
ОПК.2 способность к разработке туристского продукта.	у4. уметь выявить особенности обслуживания туристов с разными экономическими, психологическими и возрастными особенностями, а также особенностями здоровья.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с требованием к содержанию отчета и заданием на практику); защита отчета по практике
ПК.11/ПТ способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий.	з2. знать способы и механизм продвижения и реализации туристского продукта.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с требованием к содержанию отчета и заданием на практику); защита отчета по практике

ПК.4/ОУ способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.	36. знать типы организационных структур туристских и гостиничных предприятий.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с требованием к содержанию отчета и заданием на практику); защита отчета по практике
ПК.4/ОУ.	у1. уметь формировать организационную структуру туристского и гостиничного предприятия с учетом влияния факторов внешней и внутренней среды.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с требованием к содержанию отчета и заданием на практику); защита отчета по практике
ПК.8/НИ готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме.	32. знать методы и приемы исследования рынка, особенности их применения в туризме.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с требованием к содержанию отчета и заданием на практику); защита отчета по практике

ПК.9/НИ готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов.	33. знать современные технологии в туристской деятельности и технологии смежных отраслей.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с требованием к содержанию отчета и заданием на практику); защита отчета по практике
---	---	---

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках практики

Промежуточной аттестацией по практике является дифференцированный зачет. Общая оценка выставляется по совокупности оценок представленных отчетных форм (дневник прохождения практики, отчет по практике, отзыв руководителя практики от организации) и оценки за устную защиту отчета по практике. Требования к оформлению отчетных форм и задания (вопросов) для устной защиты отчета по практике приведены в паспорте зачета по практике.

На основании общей оценки прохождения студентом практики можно сделать вывод о сформированности заявленных компетенций на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций в рамках практики:

- **Продвинутый.** Уровень выполнения задания на практику отвечает всем требованиям, теоретические знания полные, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой задачи выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.
- **Базовый.** Уровень выполнения задания отвечает всем основным требованиям, теоретические знания полные, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой задачи выполнены, качество выполнения ни одной из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных задач, возможно, содержат ошибки.
- **Пороговый.** Уровень выполнения задания отвечает большинству основных требований, теоретические знания не достаточно полные, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой задач выполнено, некоторые выполнены с ошибками.
- **Ниже порогового.** Уровень выполнения задания не отвечает основным требованиям, теоретические знания не достаточно полные, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы частично или не сформированы, не все предусмотренные программой задачи выполнены, некоторые выполнены с серьезными ошибками.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

ПАСПОРТ
ЗАЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

Наименование практики

1. Состав комплекта отчетной документации по практике

В комплект отчетной документации по практике входят следующие документы.

- 1) Дневник прохождения практики,
- 2) Отчет по практике,
- 3) Отзыв руководителя о прохождении практики студентом.

1.1. Требования к оформлению и структуре дневника прохождения практики

Примерная (рекомендованная) форма дневника по прохождению практики приведена в Приложении 1. Титульный лист дневника оформляется аналогично титульному листу отчета по практике. Дневник практики должен вестись студентом на протяжении всего периода прохождения практики. В дневнике отражаются основные этапы прохождения практики, фиксируется выполнение элементов задания на практику. Дневник подписывается руководителем практики от НГТУ и руководителем от организации, на базе которой организована практика.

1.2. Требования к оформлению и структуре отчета по практике

Отчет по практике должен включать:

- содержание (перечень разделов);
- введение;
- основную часть, включающую практическую часть;
- выводы;
- список использованных источников;
- приложения (при наличии).

Основная часть отчета по производственной практике: практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности содержит следующие разделы:

№ пп	Структурный элемент отчета	Содержание
1	Раздел 1	Характеристика деятельности студента в период прохождения производственной (преддипломной) практики 1.1 Полная характеристика выполняемых должностных обязанностей. 1.2 Характеристика структурного подразделения, в котором проходила практика, определение его места в общей структуре организации. 1.3 Степень организационной и финансовой ответственности и самостоятельности при выполнении работы. 1.4 Элементы научной и учебной работы, используемые в практической деятельности.
2	Раздел 2	Характеристика и анализ деятельности организации <i>Для туристских организаций:</i> 2.1. Описание профиля деятельности туристского предприятия с выделением географических направлений его работы, специализация на определенных турах, направлений деятельности, организационной структуры, основных отделов с описанием их функций, количеством занятых сотрудников, графиком работы. Миссия предприятия на рынке туристских услуг. Экономические показатели деятельности организации: доход, прибыль, рентабельность. Динамика показателей. 2.2. Технология работы турагента с туроператором(ами) (создание агентской сети туроператором и ее информационная поддержка – заключение договоров между турагентом и туроператором, формирование адресной базы турагентств, рассылка новых турпредложений, организация рекламных туров и т.д.; системы бронирования). 2.3. Технология работы с клиентами в процессе приобретения туристской услуги. 2.4. Описание процедур оформления документации, бронирования услуг, ведения отчетности, статистической информации по направлениям турпоездок, тенденциям рынка, в сегменте которых работает предприятие; правила оформления и получения визы – по основным странам и направлениям продаж. 2.5. Участие фирмы в основных мероприятиях турбизнеса (выставки, региональные семинары, каталоги и буклеты общей направленности, областные и федеральные туристические форумы, съезды, конкурсы и т.д.). 2.6. Перечень используемых организацией методов исследования рынка туристских услуг, а также методов продвижения и реализации туристских продуктов. 2.7. Описание используемых информационных систем и профессиональных программ при осуществлении деятельности туристского предприятия по основным и дополнительным услугам. 2.8. Характеристика нормативной базы, внутренних нормативов и стандартов, которыми руководствуется предприятие в своей деятельности. 2.9. Описание фирменного стиля туристской организации 2.10. Описание системы мотивации и стимулирования персонала. 2.11. Образцы и заполненные основные документы при работе с клиентами (договор с туристом, туристская

		путевка, ваучер, памятка туристу и другие сопроводительные документы и т.д.); Для предприятий гостиничной индустрии 2.1. Описание профиля деятельности гостиничного предприятия, масштаба деятельности, специализации, организационной структуры, основных отделов с описанием их функций, количеством занятых сотрудников, графиком работы. Миссия предприятия на рынке гостиничных услуг. категория, количество номеров. 2.2. Характеристика номерного фонда гостиничного предприятия. 2.3. Описание дополнительных услуг в гостинице. 2.4. Описание внутренних стандартов предприятия размещения. 2.5. Система оценки качества сервиса и его обеспечения. 2.6. Культура поведения персонала, стиль обслуживания 2.7. Перечень используемых методов исследования рынка гостиничных услуг, а также методов продвижения и реализации. 2.8. Описание используемых информационных систем и профессиональных программ при осуществлении деятельности гостиничного предприятия по основным и дополнительным услугам. 2.9. Описание системы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия. 2.10. Перечень тренингов и обучающих программ для персонала гостиничного предприятия. 2.11. Описание фирменного стиля гостиничного предприятия. 2.12. Технологический цикл (или «Технология») обслуживания клиентов. Для предприятий социально-культурной сферы 2.1. Описание профиля деятельности предприятия социально-культурной сферы, масштаба деятельности, специализации, организационной структуры, основных отделов с описанием их функций, количеством занятых сотрудников, графиком работы. Миссия предприятия на рынке социально-культурных услуг. 2.2. Подробная характеристика применяемых в деятельности организации социально-культурных технологий. 2.3. Система оценки качества сервиса 2.4. Культура поведения персонала, стиль обслуживания 2.5. Перечень используемых методов исследования рынка социально-культурных услуг, а также методов продвижения и реализации. 2.6. Описание используемых информационных систем и профессиональных программ при осуществлении деятельности организации социально-культурной сферы. 2.7. Описание системы мотивации и стимулирования персонала предприятия социально-культурной сферы. 2.8. Перечень тренингов и обучающих программ для персонала предприятия социально-культурной сферы. 2.9. Описание фирменного стиля предприятия социально-культурной сферы.
3	Раздел 3	Анализ факторов внешнего окружения и внутреннего потенциала организации, определение направлений

		развития 3.1 Анализ факторов макроокружения организации (PEST-анализ макроокружения). 3.2 Анализ факторов микроокружения организации (Модель пяти сил конкуренции М. Портера). 3.3 Анализ внутреннего потенциала организации (SNW-анализ). 3.4 Определение перспектив развития организации (стратегический SWOT-анализ). Выводы по материалам анализа
--	--	--

Титульный лист отчета оформляется по образцу, приведенному в Приложении 2.

1.3. Отзыв руководителя от организации

Отзыв руководителя от организации, в которой проводится практика, дается на основании оценки практической деятельности студента, анализа отчета по практике. Руководитель от организации в отзыве дает характеристику степени выполнения задания на практику, профессиональным качествам практиканта, а также дает рекомендации по оценке практики в целом.

2. Защита отчета по практике

Защита отчета по практике проводится в форме устного собеседования по вопросам (заданиям), представленным в комплекте.

Комплект вопросов (заданий) для защиты отчета по производственной практике: практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

1. Дайте краткую характеристику организации, ее основным видам деятельности, и оказываемым услугам.
2. Опишите организационную структуру управления в организации.
3. Дайте оценку деятельности организации на рынке услуг туристской индустрии.
4. Опишите технологию работы персонала организации с клиентами. Какие Вы выявили особенности, недостатки?
5. Назовите основных поставщиков услуг (товаров) организации? Какова принятая технология работы с поставщиками услуг?
6. С какими проблемами в последнее время сталкивается организации при оказании услуг потребителям? Каковы причины данных проблем?
7. Каковы экономические показатели деятельности организации? Какова их динамика?
8. Назовите основных конкурентов организации. Какие Вы выявили сильные и слабые стороны организации и ее конкурентов?
9. Существует ли угроза появления новых конкурентов на рынке услуг туристской индустрии?
10. Какие маркетинговые инструменты использует организация для изучения внешней среды?
11. Какие инструменты использует организация для продвижения своих услуг на рынке?
12. Дайте общую оценку качеству обслуживания в организации? Как Вы получили данную информацию?
13. Существуют ли в организации внутренние стандарты обслуживания?
14. Каков уровень квалификации персонала в организации: есть ли необходимость повышать квалификацию персонала? Какими способами?
15. Оцените степень влияния факторов макро и микроокружения на деятельность организации.
16. Какие программные продукты используются в организации для управления и обслуживания потребителей?
17. Назовите основные группы потребителей организации. Существуют ли особенности их обслуживания?

На основании представленного комплекта отчетной документации по практике и устной защиты отчета студенту выставляется оценка в соответствии с приведенными далее критериями.

3. Критерии и шкалы оценки практики

Критерии и соответствующие им шкалы оценки по практике приведены в таблице 2.

Таблица 2

Критерии оценки	Диапазон баллов	Традиционная оценка
– дневник практики свидетельствует о выполнении задания на практику полностью; – содержание отчета соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в полном объеме; – содержание индивидуального задания раскрыто полностью; – не нарушены сроки сдачи отчета; – текст оформлен в соответствии с требованиями нормативных документов, прослеживается структура и грамотное изложение материала; - отзыв руководителя от организации не имеет замечаний, рекомендуемая оценка «Отлично»; – во время устной защиты отчета студент аргументировано и верно ответил на поставленные вопросы; достаточно полно владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация, полученная в ходе прохождения практики, позволяет студенту точно сформулировать проблемы в деятельности и определить пути развития объекта,	87-100	Отлично
– дневник практики свидетельствует о выполнении основной части задания на практику; – содержание отчета соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в полном объеме с небольшими замечаниями по разделам; – содержание индивидуального задания раскрыто в полном объеме; – не нарушены сроки сдачи отчета; – текст оформлен в соответствии с требованиями нормативных документов, структурирован; – отзыв руководителя от организации не имеет принципиальных замечаний, рекомендуемая оценка «Хорошо», «Отлично»; – во время устной защиты отчета студент в целом, верно ответил на поставленные вопросы, но с небольшими недочетами; достаточно полно владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация, полученная в ходе прохождения практики позволяет студенту сформулировать проблемы в деятельности и определить пути развития объекта,	73-86	Хорошо
– дневник практики свидетельствует о выполнении основной части задания на практику; – содержание отчета соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в достаточном объеме; – содержание индивидуального задания раскрыто не	50-72	удовлетворительно

полностью; – текст оформлен с нарушением требований нормативных документов; – возможны нарушения сроков сдачи отчета; – отзыв руководителя от организации содержит не более двух принципиальных замечаний, рекомендуемая оценка за практику «Удовлетворительно», «Хорошо»; – во время устной защиты отчета студент в целом, верно ответил на поставленные вопросы, но с большими недочетами; не достаточно полно владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация, полученная в ходе прохождения практики позволяет студенту лишь приблизительно сформулировать проблемы в деятельности и определить пути развития объекта		
– дневник практики не заполнен или заполнен недостаточно, что не позволяет сделать вывод о выполнении задания на практику; – содержание отчета не соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в недостаточном объеме; – содержание индивидуального задания раскрыто не полностью или не раскрыто совсем; – текст оформлен с нарушением требований нормативных документов; – возможны нарушения сроков сдачи отчета; – отзыв руководителя от организации содержит более двух принципиальных замечаний, рекомендуемая оценка за практику «Неудовлетворительно»; – во время устной защиты отчета студент неверно ответил на поставленные вопросы или верно, но с большими недочетами; не владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация полученная в ходе прохождения практики не позволяет студенту правильно сформулировать проблемы в деятельности и определить пути развития объекта	0-49	неудовлетворительно

Составитель _____ доцент Назаркина В. А.
(подпись)

« ____ » _____ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра _____

ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Наименование практики: Производственная практика: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Студент _____
(Ф.И.О.)

Группа _____

Факультет бизнеса

Новосибирск 201__

Индивидуальное задание на практику (заполняет руководитель от НГТУ)

Задачи практики:

Вопросы, подлежащие изучению

На подготовительном этапе:

- 1) Знакомство с правилами внутреннего распорядка подразделения/организации прохождения практики и правилами по охране труда, установленными для рабочего места
- 2) Составление перечня документов, которые необходимо изучить в процессе выполнения задания по практике

На основном этапе:

- 3) Знакомство с целевым назначением оборудования подразделения (лаборатории)
- 4) Знакомство с целевым назначением оборудования, используемого на рабочем месте практиканта
- 5) Знакомство с методами исследования, используемыми в подразделении (лаборатории)
- 6)

На итоговом этапе:

- 7) Оформление отчета по практике
- 8) Защита отчета по практике

Ожидаемые результаты практики:

Знакомство с методами исследования проблем в области -----

Календарный график выполнения задания на практику (заполняет студент)

Дата	Наименование работ	Отметка руководителя о выполнении задания

Студент группы _____

ФИО _____ Подпись _____

Дата _____

Руководитель практики:

От НГТУ:

(Ф.И.О.)

(должность)

От профильной организации:

(Ф.И.О.)

(должность)

Задание принято к исполнению: _____

(подпись студента)

«__» _____ 201_ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ

Производственная практика:

практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
(наименование практики в соответствии с учебным планом)

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Выполнил:

Студент

(Ф.И.О.)

Группа _____

Факультет бизнеса

подпись

«___» _____ 20__ г.

Проверил:

Руководитель от НГТУ

(Ф.И.О.)

Балл: _____, ECTS _____,

Оценка _____

«отлично», «хорошо», «удовлетворительно»,
«неуд.»

подпись

«___» _____ 20__ г.

Новосибирск 20__

