Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное

образовательное учреждение высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

И.Л. Полякова, Ю.Е. Холодилина, О.П. Тетерятник

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ И ПРАВИЛА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО НАПРАВЛЕНИЯМ ПОДГОТОВКИ 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис

Методические указания

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис

Оренбург

2017

УДК 378.016:338.48(076.5) (5)

ББК 65.43я7+74.48я7

П 54

Рецензент – доцент, доктор экономических наук В.В. Боброва

**Полякова, И.Л.**

Общие требования и правила прохождения производственной практики по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис: методические указания / И.Л. Полякова, Ю.Е. Холодилина, О.П. Тетерятник; Оренбургский гос. ун-т. - Оренбург: ОГУ, 2017. - 31 с.

П 54

Методические указания содержат общие правила и требования к прохождению производственной практики, а также содержание, структуру, особенности изложения и оформления отчета по производственной практике.

Методические указания по прохождению производственной практики и выполнения отчета по производственной практике предназначены для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис очной и заочной форм обучения.

УДК 378.016:338.48(076.5) (5)

ББК 65.43я7+74.48я7 65.433я7+74.58я7

© Полякова И.Л.,

© Холодилина Ю.Е.,

© Тетерятник О.П., 2017

© ОГУ, 2017

**Содержание**

[1 Пояснительная записка 4](#_Toc501544751)

[1.1 Цель и задачи производственной практики 4](#_Toc501544752)

[1.2 Требования к знаниям, умениям и навыкам, которые должны быть приобретены или закреплены в период практики 5](#_Toc501544753)

[1.3 Объекты производственной практики 6](#_Toc501544754)

[1.4 Продолжительность и сроки проведения производственной практики 6](#_Toc501544755)

[1.5 Общие требования, регламентирующие деятельность студента-практиканта 7](#_Toc501544756)

[2 Программа производственной практики для студентов по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис 8](#_Toc501544757)

[2.1 Содержание производственной практики 8](#_Toc501544758)

[3 Подготовка и оформление отчёта по производственной практике 11](#_Toc501544759)

[3.1 Структура и оформление текста отчета по производственной практике 11](#_Toc501544760)

[Приложение А 23](#_Toc501544761)

[Приложение Б 25](#_Toc501544762)

[Приложение В 26](#_Toc501544763)

# 1 Пояснительная записка

## 1.1 Цель и задачи производственной практики

Производственная практика является неотъемлемой частью учебного процесса подготовки высококвалифицированных специалистов в области туризма и сервиса.

Производственная практика проводится для студентов согласно учебному плану подготовки бакалавров по направлению 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис.

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

Цель производственной практики - ознакомить студента с должностными обязанностями специалиста индустрии туризма и сервиса на предприятиях и в учреждениях по профилю получаемого образования. В процессе ее прохождения студент выполняет функции специалиста по выбранной специализации.

Задачи производственной практики:

- изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятия и работников;

- приобретение практических навыков самостоятельной работы в подразделениях организации (предприятия) индустрии туризма и сервиса и изучение их работы;

- углублённое освоение студентами туристского потенциала города и округа, страны, зарубежных стран;

- изучение особенностей технологии предоставления услуг и обслуживания потенциальных потребителей на предприятиях индустрии туризма и сервиса;

- проведение анализа деятельности предприятия;

- планирование и прогнозирование деятельности предприятия.

Для выполнения вышеперечисленных задач студенты должны описать предприятие и сферы его деятельности, представить перечень фирм-конкурентов, работающих в этой сфере в области, описать трудовой коллектив и структуру управления; потребителей и клиентов фирмы, выделить дополнительные элементы обслуживания на несколько видов, предоставить внутреннюю документацию (копии) по основным видам деятельности (прейскуранты, расчёты стоимости, договоры с поставщиками, клиентами, путевки, информационные листы, технологические карты, должностные инструкции).

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

В результате прохождения производственной практики студент должен:

**Знать:**

- структуру индустрии туризма и сервиса, как области хозяйственной деятельности;

- перечень источников информации об индустрии туризма и сервиса: периодическую литературу, порталы, сайты и т.п.;

- технологию обслуживания клиентов в учреждениях и предприятиях индустрии туризма и сервиса.

**Уметь:**

- принимать участие в разработке и исследованиях проводимых в течение производственной практики;

- составлять отчеты (разделы отчетов) по теме практики (задания, этапа и т.п.).

**Владеть:**

- навыками культуры межличностного общения;

- навыками сбора, обработки и анализа информации.

## 1.3 Объекты производственной практики

Объектом производственной практики являются предприятия любой организационно-правовой формы сферы индустрии туризма и сервиса, осуществляющие свою деятельность в соответствии с действующим законодательством, как на территории Оренбургской области, так и за ее пределами.

Место проведения производственной практики:

- структурные подразделения вуза;

- туристские фирмы (туроператоры и турагентства);

- туристско-рекреационные комплексы;

- гостиничные комплексы;

- ресторанные комплексы;

- развлекательные комплексы;

- музейно-выставочные и другие учреждения, на базе которых осуществляется подготовка специалистов по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис.

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.

## 1.4 Продолжительность и сроки проведения производственной практики

Продолжительность производственной практики студентов определяется учебным планом направления подготовки. По результатам защиты практики выставляется дифференцированный зачет.

## 1.5 Общие требования, регламентирующие деятельность студента-практиканта

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

Студенты при прохождении практики должны:

- ознакомиться с программой практики;

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;

- 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 студентов, работающих в период производственной практики на оплачиваемых должностях, заводится трудовая книжка, в которой производится соответствующая запись, или производится запись в имеющуюся у студента трудовую книжку.

# 2 Программа производственной практики для студентов по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис

## 2.1 Содержание производственной практики

1. В процессе прохождения производственной практики студент:
2. - закрепляет теоретические знания по менеджменту, маркетингу, управлению персоналом, технологическим процессам предоставления обслуживания и услуг, организационному поведению, инновационному менеджменту, анализу хозяйственной деятельности предприятий;
3. - приобретает опыт работы в трудовом коллективе при решении производственно-экономических вопросов, планирования кадровой работы в организации, технологии управления персоналом;
4. - получает практические навыки по формированию туров, составлению программ обслуживания, в том числе для групп и корпоративных клиентов, разработки специальных предложений, составлению маркетинговых программ, плана и бюджета маркетинговой деятельности туристского и сервисного предприятия;
5. - знакомится с организацией партнерских отношений туристского и сервисного предприятия при организации обслуживания туристов (объекты размещения, перевозчики, предприятия питания, развлекательные комплексы, страховые компании и др.);
6. - приобретает опыт взаимодействия с партнерами в процессе обслуживания.

После прохождения производственной практики студент должен представить руководителю практики от университета отчет о прохождении производственной практики.

Во время прохождения производственной практики студент-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.

Запись в дневнике ежедневно проверяется и подписывается непосредственным руководителем практики от предприятия. Руководитель практики от университета, должен контролировать правильность оформления и соответствия работ программе практики не реже одного раза в две недели.

Дневник оформляется на листах формата А4 и прикрепляется к отчёту.

Ниже представлены элементы, которые могут быть отражены в отчете по практике:

1) Учредительные документы и устав фирмы (состав учредителей, организационно-правовая форма предприятия, виды деятельности, юридический адрес и другие характеристики;

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

3) Виды основных, дополнительных и сопутствующих услуг, сравнительный анализ конкурентоспособности услуг (по организациям г. Оренбурга или города, где проводится производственная практика), внедрение современных видов услуг;

4) Характеристика клиентуры предприятия (состав клиентуры, ее сегментация (в зависимости от объекта исследования), устойчивость клиентуры, потенциальные возможности расширения клиентуры;

5) Объемы продаж (реализация) и их динамика в стоимостном выражении: по времени, сезонам, регионам; факторы влияющие на продажи; стимулирование продаж; каналы продаж; показатели вместимости и загруженности и их динамика; показатели посещаемости предприятий питания; показатели работы турбюро; показатели работы автотранспортного подразделения (в зависимости от объекта исследования)

6) Кадровый менеджмент в организации (фирме): анализ состава, структуры, движения персонала (текучести кадров); квалификация персонала, подготовка и переподготовка, продвижение по службе; анализ использования и стимулирования труда персонала, использование рабочего времени;

7) Характеристика внешней среды организации (законодательная база, нормативно-правовые акты, конкуренты, состояние экономики в стране и за рубежом, политическая обстановка в стране и за рубежом, социальные и культурные факторы, информационная среда и др.);

8) Оценка финансового состояния и основных показателей деятельности фирмы (организации): финансовые ресурсы, их структура, система налогообложения, анализ основных показателей финансового состояния (доходности, финансовой устойчивости, кредитоспособности, прибыльности и др.), изучение опыта привлечения инвестиций;

9) Анализ конкурентов (сильные и слабые стороны конкурирующих организаций по перечню оказываемых услуг и их качеству, цене, уровню обслуживания, наличию гарантий (страховок, безопасности);

10) Анализ внутренней среды организации (маркетинг, финансы, производство, человеческие ресурсы, культура и образ организации, информационные сети);

11) Изучение партнерских связей фирмы (организации) на основе заключенных договоров;

12) Организация плановой работы в фирме (организации), ознакомление с видами и формами планирования, разработкой и реализацией бизнес-планов, планово-учетной документации.

# 3 Подготовка и оформление отчёта по производственной практике

## 3.1 Структура и оформление текста отчета по производственной практике

По итогам производственной практики должен быть подготовлен отчёт, в котором следует отразить проделанную работу при изучении тем программы практики, приложить документы, подтверждающие обоснованность сделанных выводов. При этом описание предлагаемых работ, записи в дневнике, последующие выводы и предложения должны быть взаимоувязаны. Отчёты, не отвечающие этому требованию, к защите не допускаются.

Таким образом, отчёт по производственной практике должен представлять собой полную характеристику работы студента-практиканта в организации.

Отчёт должен составляться на основе календарно-тематического плана, утверждаемого руководителем практики. Работа по составлению отчёта проводится студентом-практикантом систематически на протяжении всего периода практики. В начале отчёта даётся краткая характеристика организации – базы практики. Затем студент указывает, в каких подразделениях он проходил практику и даёт краткую характеристику проделанным работам в данном подразделении. Далее отчёт составляется в последовательности, предусмотренной программой практики. После завершения работ по той или иной теме студент обрабатывает накопившийся материал, последовательно излагает его и представляет его на проверку руководителю практики. В конце практики отчёт оформляется окончательно.

Исходя из программы производственной практики, в отчёте должны найти отражение следующие структурные элементы:

1. титульный лист;
2. содержание;
3. основная часть:

а) организационно-экономическая характеристика предприятия;

б) анализ внешней и внутренней среды предприятия либо технология предоставления услуг предприятия;

в) индивидуальное задание;

1. заключение;
2. список использованных источников;
3. приложения;
4. дневник по производственной практике (Приложение А);
5. характеристика студента с указанием итоговой оценки прохождения

практики (Приложение Б).

Текст отчета по производственной практике выполняют в соответствии со СТО 02069024.101–2015 Работы студенческие. Общие требования и правила оформления (<URL:http://www.osu.ru/docs/official/standart/standart_101-2015_.pdf>).

Введение является вступительной частью отчета по производственной практике, в которой отражаются:

- роль и место объекта практики в индустрии туризма и сервиса города, региона, страны и т.д.;

- цель и задачи прохождения практики;

- объект и предмет исследования (объектом является предприятие или организация, на котором проходится практика; предметом исследования, как правило, являются экономические отношения между хозяйствующими субъектами).

Отчет по практике содержит три основных раздела:

- организационно-экономическая характеристика предприятия;

- анализ внешней и внутренней среды предприятия либо технология предоставления услуг предприятия;

- индивидуальное задание.

Первый раздел «Организационно-экономическая характеристика предприятия» содержит:

- наименование предприятия, форма собственности, род деятельности, когда и кем образовано, сведения о реорганизациях;

- юридический и фактический адрес;

- основные виды деятельности;

- полный перечень оказываемых услуг и их подробное описание;

- характеристика организационной структуры управления, с описанием деятельности основных структурных подразделений;

- правила внутреннего распорядка предприятия;

- методы мотивации персонала, применяемые на предприятии;

- характеристика основных финансово-экономических показателей (выручка, прибыль, затраты, численность сотрудников, объемы продаж (обслуживания), характеристика продукта и его ассортимент и др.);

- характеристика сбытовой сети туристского или сервисного предприятия;

- бонусные программы и поощрения для посредников, турагентств и пр.

Второй раздел «Анализ внешней и внутренней среды предприятия»/ «Технология процесса оказания услуг предприятием» содержит следующие элементы:

- маркетинговая деятельность предприятия;

- особенности формирования и продвижения туристского продукта;

- программы обслуживания потребителей (туристов) - типовая программа или по конкретному запросу в ходе практики;

- партнерские отношения и договоры при организации обслуживания туристов по программе;

- мероприятия по продвижению туристского или сервисного продукта на примере составленной программы обслуживания и с учетом плана маркетинга туристского или сервисного предприятия;

- основные и потенциальные конкуренты предприятия;

- сильные и слабые стороны деятельности предприятия;

- возможности и угрозы в деятельности предприятия;

- процесса обслуживания клиентов;

- основные этапы процесса обслуживания;

- характеристика подразделений предприятия, участвующих в процессе обслуживания и пр.

Третьим разделом отчета по производственной практике является индивидуальное задание. Руководитель практики от предприятия выдает студенту индивидуальное задание. Выполнение индивидуального задания является основным пунктом программы практики. В ходе практики происходит выполнение функциональных обязанностей работника предприятия туристской индустрии, выполняемые в это время задания могут являться индивидуальным заданием.

Темы индивидуальных заданий формируются, исходя из потребностей и задач предприятия, при необходимости согласуются с руководителем практики от кафедры управления персоналом, сервиса и туризма.

Примерные индивидуальные задания:

- подбор и бронирование тура для клиента, включающее подробное описание всей технологии работы с клиентом;

- разработка рекламной кампании предприятия индустрии туризма и сервиса;

- сбор статистической информации по конкретным направлениям деятельности предприятий индустрии туризма и сервиса;

- работа с конкретным клиентом либо группой клиентов данного предприятия, включающая подробное описание всего процесса оказания услуг (предприятия коллективных средств размещения, предприятия общественного питания, предприятия индустрии развлечения и отдыха и пр.);

- разработка новой либо совершенствование существующей услуги предприятия индустрии туризма и сервиса и пр.

Выполненное индивидуальное задание в процессе прохождения производственной практики подробно описывается в отчете по практике. Возможно приложение к отчету документов, подтверждающих выполнение конкретного индивидуального задания (например, копия договора, рекламные проспекты, фотографии и пр.).

В заключении студентом делается вывод о конкурентоспособности предприятия индустрии туризма и сервиса, соответствии применяемых на предприятии управленческих процессов современным требованиям. При необходимости даются рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия. По итогам производственной практики студентом намечаются направления дальнейших исследований и самостоятельной работы с учетом выявленных в ходе практики потребностей и задач предприятий индустрии туризма и сервиса.

После окончания практики студенты сдают руководителю практики отчет о выполнении задания (в печатной форме).

В качестве приложений к отчету по производственной 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 (копии).

Все материалы прикладываются к отчёту и аккуратно подшиваются.

Достоинством отчёта по производственной практике является наличие аналитического материала, полнота освещения вопросов, наличие первичных форм отчётности в приложении, глубокое знание предмета защиты.

Следует отметить, что анализ должен содержать изложение всех вопросов, представленных в программе практики, а также вопросов, дополнительно поставленных руководителем дипломной работы.

Отчёт о прохождении производственной 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 – Основные экономические показатели работы ООО «………» за 2015-2016 гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 2015 г. | | | | 2016 г. | Абсолютное отклонение, +, - | Темп роста, % |
| 1кв. | 2кв. | 3кв. | 4кв. | 2016 г. к 2015 г. | 2016 г. к 2015 г. |
| 1 Объем реализации услуг, товаров, продукции, тыс. руб. | 561,528 | 542,670 | 580,720 | 582,520 | 2980,438 | +713,000 | 31,44 |
| 2 Затраты на производство и реализацию, тыс. руб. | 388,234 | 473,727 | 527,650 | 564,110 | 2184,721 | +231,000 | 11,82 |
| Прибыль от реализации, тыс. руб. | 173,294 | 68,943 | 53,070 | 18,410 | 795,717 | +482,000 | 153,64 |
| 4 Уровень затрат, % к V реализации | 69,139 | 87,295 | 90,861 | 96,839 | 73,302 | -270,832 | -78,70 |
| 5 Среднесписочная численность работников, чел. | 17 | 18 | 18 | 18 | 19 | +1 | 5,5 |
| 6 Фонд заработной платы работников, тыс. руб. | 306,000 | 378,000 | 414,000 | 494,000 | 1673,000 | +81,000 | 5,08 |
| 7Производительность труда, тыс. руб./чел. | 33,031 | 30,148 | 32,262 | 32,362 | 156,865 | +29,062 | 22,74 |
| 8 Уровень рентабельности к затратам | 44,636 | 14,553 | 10,058 | 3,263 | 36,422 | -36,088 | -49,77 |

Таблица 2 - Основные экономические показатели деятельности туристического агентства «………» за 2014-2016 гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Итого за 2014 год | Итого за 2015 год | Итого за  2016 г. | Абсолютное отклонение, +,- | | Темп роста,% | Абсолютное отклонение, +,- |
| 2015 г. к 2014 г. | 2016 г. к 2015 г. | 2015 г. к 2014 г. | 2016 г. к 2015 г. |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Объем реализации услуг, товаров, продукции.  тыс. руб. | 5891,3 | 5007,6 | 4256,5 | -883,7 | -751,1 | 84,9 | 85,0 |

Продолжение таблицы 2

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Сумма комиссионного вознаграждения тыс. руб. | 883,7 | 751,1 | 638,5 | -132,6 | -112,7 | 84,9 | 85,0 |
| Затраты на производство и реализацию, тыс. руб. | 441,8 | 413,1 | 383,1 | -28,7 | -30,0 | 93,5 | 92,7 |
| Прибыль от реализации, тыс. руб. | 441,8 | 338,0 | 255,4 | -103,8 | -82,6 | 76,5 | 75,6 |
| Налог на прибыль, тыс. руб. | 88,4 | 67,6 | 51,1 | -20,8 | -16,5 | 76,5 | 75,6 |
| Чистая прибыль, тыс. руб. | 353,5 | 270,4 | 204,3 | -83,1 | -66,1 | 76,5 | 75,6 |

Таблица 3 – Сильные и слабые стороны, угрозы и возможности ресторана «………»

|  |  |
| --- | --- |
| Сильные стороны | Слабые стороны |
| -выгодное месторасположение (удобные подъездные пути, наличие парковочной зоны, выгодный обзор, большая проходимость);  -внимательный высококвалифицированный управленческий и производственный персонал;  - широкий ассортимент основных и дополнительных услуг;  - разнообразное меню (наличие европейской, итальянской и японской кухни);  - наличие фирменных блюд;  - наличие фирменного имиджа и стиля (фирменная символика, оригинальна система оформления интерьера) | -слабая организация маркетинговой системы продвижения услуг на предприятии;  -нестабильные объемы реализации (слабая загрузка в будничные дни);  -неэффективная организация труда персонала; |
| Возможности | Угрозы |
| -повышение качества обслуживания;  -расширение дополнительных услуг;  -использование современных систем автоматизации производства;  -обслуживания новых сегментов потребителей (вегетарианское меню, детское меню).  -поощрение постоянных клиентов гибкой ценовой политикой;  -возможность участия на международных и региональных выставках и конкурсах индустрии питания, в целях повышения своего имиджа. | - возможность появления новых и активизация «старых» конкурентоспособных предприятий питания на рынке, что приведет к обострению конкурентной борьбы;  - изменения в нормативно-правовой базе, регламентирующей деятельность предприятий питания;  - снижение спроса на ресторанные услуги, связи со снижение платежеспособности клиента;  - увеличение среднего чека (рост цен на основные продукты и ресурсы) |

Таблица 4 – Списочная численность персонала ресторана «………..»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | 2014 г., чел | Доля, % | 2015 г., чел | Доля, % | 2016 г., чел | Доля, % | Темпы роста от 2016 г. к 2014 г. |
| Списочная численность,  в том числе: | 38 | 100 | 34 | 100 | 32 | 100 | - 6 |
| Руководители | 3 | 7,9 | 3 | 8,8 | 3 | 9,4 | 0 |
| Специалисты | 27 | 71,1 | 25 | 73,5 | 23 | 71,8 | - 4 |
| Рабочие | 8 | 21,0 | 6 | 17,7 | 6 | 18,8 | - 2 |

Таблица 5 – Структура доходов турагентства «……» по сегментам клиентов, %

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сегменты | Доля доходов за 2014 г. | Доля доходов за 2015 г. | Доля доходов за 2016 г. |
| Корпоративные клиенты | 27 | 36 | 37 |
| Частные клиенты | 64 | 52 | 56 |
| Клиенты VIP | 9 | 12 | 7 |

Таблица 6 - Анализ конкурентов турагентства «……»

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Название турагентства | Месторасположение | Характеристика | Вид туризма |
| ООО «Планета Туризма» | ул. Правды, 25 | Стаж работы на рынке 18 лет. Являясь лидером продаж топовых российских операторов, таких как: Pegas Touristik, Natalie Tours, Pac Group, Инсайт-Лингва была неоднократно награждена дипломами «Лидер продаж», «Золотой диплом», «Лидер региона» и т.д. Признана «Лучшим агентством Приволжского Федерального округа по продаже Pegas Select по итогам 2014 года». | - внутренний;  - выездной |
| ООО «Вокруг свет» | ул.Аксакова, 8/1 | Функционирует более 5 лет, компетентный и вежливый персонал. Предлагает отдых в различных уголках мира: Доминикана, Кипр, Израиль, Турция, Египет, Индонезия, страны Европы и др. | - внутренний;  - выездной. |
| ООО «Азбука отдыха» | ул. Советская,46 | Предлагает отдых в Турции, Египте, Таиланде, ГОА, ОАЭ, Китай, Болгария, Кипр, Тунис, страны Европы и др. | - внутренний;  - выездной. |

Таблица 7 - Количество проданных туров турагентства «……..» по основным выездным туристическим направлениям

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование ТО | Турция | | | Египет | | | Греция | | | Испания | | | Таиланд | | |
| 2013 г. | 2014 г. | 2015 г. | 2013 г. | 2014 г. | 2015 г. | 2013 г. | 2014 г. | 2015 г. | 2013 г. | 2014 г. | 2015 г. | 2013 г. | 2014 г. | 2015 г. |
| «Pegas Touristic» | 19 | 21 | 17 | 11 | 16 | 9 | 4 | 11 | 16 | 8 | 10 | 9 | 7 | 12 | 11 |
| «Анекс тур» | 5 | 7 | 9 | 8 | 7 | 8 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| «Сoral Тravel» | 10 | 15 | 19 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| «Музенидис трэвел» | - | - | - | - | - | - | 10 | 12 | - | - | - | - | - | - | - |
| «Лабиринт» | - | - | - | - | - | - | 7 | 4 | - | - | - | - | - | - | - |

Таблица 8 - Размер агентского вознаграждения турагентства «……..»

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование туроператора | Размер агентского вознаграждения (процентная ставка) |
| Международный туризм | |
| «Pegas Touristic» | 10 |
| «Анекс тур» | 12 |
| «Сoral Тravel» | 8 |
| «Sunmar» | 10 |
| «DSBW TOURS» | 10 |
| Внутренний туризм | |
| «Алеан» | 12 |
| «Дельфин» | 10 |
| «Мультитур» | 10 |
| «Кандагар» | 10 |
| «Библио Глобус» | 10 |

*Пример оформления рисунков*

Рисунок 1 – Анализ турпотока в турагентстве «……..» за 2013 – 2015 гг., %

Рисунок 2 – График динамики объёмов продаж турагентства «……» в летнем сезоне

Генеральный директор

Директор

Заместитель директора

Бухгалтер

Маркетолог

Администратор (3 чел.)

Оператор колл-центра

(3 чел.)

Главный врач (хирург-стоматолог)

Медицинская сестра

(9 чел.)

Стоматолог-терапевт

(4 чел.)

Санитарка

(2 чел.)

Сестра-хозяйка

Стоматолог-ортопед

Хирург-стоматолог

Стоматолог-ортодонт

(2 чел.)

Рисунок 3 – Организационная структура ООО «…….»

Услуги кафе «……..»

Дополнительные

Сопутствующие

Основные

Сеть Wi-Fi

Приготовление и подача несложных блюд, не входящих в основное меню

Изготовление кулинарной продукции и кондитерских изделий

Вызов такси для гостей кафе (по заказу клиента)

Организация и обслуживание торжественных мероприятий, в том числе выездных

Продажа и приготовление безалкогольных напитков

Украшение зала кафе

Создание условий для потребления блюд и напитков

Доставка еды и напитков

Рисунок 4 - Услуги, оказываемые в кафе «………….»

Угроза появления новых товаров-заменителей

высокая

Сила позиции потребителей

умеренная

Сила позиции поставщиков

слабая

Конкуренция внутри отрасли

сильная

Угроза появления новых конкурентов

умеренная

Рисунок 5 - Анализ конкурентных сил (модель М. Портера)

Клан Адхократия

27.5 35  
 25 27.5  
 А B  
 D 18.3 21.6

20.8 22.5

Бюрократия Рынок

Рисунок 6 – Состояние организационной культуры в ООО «………»

Совершенствование ассортиментной политики кафе «…………»

Дополнительные мероприятия

Основные мероприятия

Организация и проведение детских мероприятий

Учет результатов анализа ассортимента, проведенного методом АВС

Корректировка названий некоторых блюд

Включение в меню ассортиментных групп «Супы» и «Десерты»

Внедрение сезонного меню

Расширение ассортимента гарниров

Работа по поиску корпоративных клиентов

Разработка и печать нового меню

Рисунок 7 – Направления совершенствования ассортиментной политики кафе «…….»

# Приложение А

***(справочное)***

**Пример оформления дневника по выполнению программы производственной практики**

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ

ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт менеджмента

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

**Дневник**

**Производственной практики**

студента \_\_\_Иванова Ивана Ивановича\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

группа \_\_\_\_\_\_\_\_\_14Ту(ба)ТОУ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место прохождения практики \_\_\_\_ИП Сидоров Н.Ю., туристическое агентство «А-тур»

Фамилия и занимаемая должность руководителя практики

от кафедры \_\_\_\_канд. эконом. наук, доцент Холодилина Ю.Е.

от предприятия \_директор туристического агентства «А-тур» Сидоров Николай Юрьевич\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начало практики «19» июня 2017 г.

Окончание практики «15» июля 2017 г.

**Календарный график прохождения практики**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Число и месяц | 1. Краткое содержание работы | 1. Подразделение организации, где выполняется работа | 1. Замечание и оценка руководителя практики о качестве выполнения работы |
| 1. 19.06. 2. 2017 г. | Знакомство с сотрудниками агентства, изучение устава, ознакомление с правилами техники безопасности | 1. Туристический отдел |  |
| 1. 20.06. 2. 2017 г. | 1. Изучение структуры агентства | Туристический отдел |  |
| 1. 21-23. 2. 06. 3. 2017 г. | 1. Работа с клиентской базой агентства | Туристический отдел |  |
| 1. 26-30.06. 2016 г. | 1. Работа с документацией отдела продаж агентства | 1. Туристический отдел |  |
| 1. 03.07-11.07. 2017 г. | 1. Работа в качестве менеджера агентства | 1. Туристический отдел |  |
| 1. 12.07.-15.07. 2. 2017 г. | 1. Подведение итогов прохождения практики; итоговое собрание директором агентства | 1. Туристический отдел |  |

Директор туристического агентства «А-тур» Сидоров Н.Ю.

# Приложение Б

***(справочное)***

**Пример оформления характеристики студента-практиканта**

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

Студента: Иванова Ивана Ивановича

1. Тип практики: *производственная*
2. Место прохождения практики: *туристическое агентство «А-тур»*
3. Выполняемая студентом работа на практике

*Изучение внутренней документации агентства, изучение опыта работы туристского предприятия, анализ деятельности предприятия, знакомство с отчётностью и планами предприятия, работа с клиентами турагентства.*

1. Оценка прохождения практики руководителем предприятия

*Иванов Иван Иванович за время прохождения производственной практики показал хороший теоретический уровень подготовки в вопросах организации производства и туристской деятельности. Всю порученную работу выполнял добросовестно. За время прохождения практики внедрил конкретные предложения, которые оказали благотворное влияние на работу туристического агентства. В целом работу Ивана Ивановича можно оценить на «отлично».*

Директор туристического агентства «А-тур» Сидоров Н.Ю.

# Приложение В

***(справочное)***

**Бланк договора на проведение практики обучающихся**

**ДОГОВОР №\_\_\_\_**

**на проведение практики ОБУЧАЮЩИХСЯ**

г. Оренбург «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Оренбургский государственный университет», именуемое в дальнейшем «Университет», в лице директора Института менеджмента Бобровой Виктории Викторовны, действующего на основании доверенности № 3-юр от «09» января 2017 г., с одной стороны и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(полное официальное наименование организации)

именуемое в дальнейшем «Организация», в лице \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(Устава, Положения, доверенности)

с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. **Предмет договора**

Стороны принимают на себя обязательства по организации и проведению \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ практики для обучающихся в Университете по

(вид практики)

основным профессиональным образовательным программам высшего образования по направлению подготовки (специальности) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на базе Организации на условиях, предусмотренных настоящим договором.

1. **Обязанности Сторон**

2.1 Организация обязуется:

* предоставить \_\_\_\_ мест для проведения практики обучающихся Университета;
  + назначить квалифицированных специалистов для руководства практикой в целях обеспечения ими организации практики в соответствии с программой практики, согласования индивидуальных заданий, содержания и планируемых результатов практики, оказания помощи обучающимся в подборе необходимых материалов для выполнения индивидуальных заданий, а также предоставления по окончании практики отзыва о работе обучающегося и качестве подготовленного им отчета о практике;
* обеспечить безопасные условия прохождения практики обучающимися, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
* проводить инструктажи обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка;
* расследовать и учитывать несчастные случаи, если они произойдут с обучающимися в период практики в Организации, совместно с представителем Университета в соответствии с требованиями трудового законодательства Российской Федерации;
* создать необходимые условия для выполнения обучающимися программы практики и индивидуальных заданий;
* не допускать привлечения обучающихся в период проведения практики к работам, не предусмотренным программой практики;
* предоставить обучающимся возможность для ознакомления с организацией работ в структурных подразделениях Организации и участия в их производственной деятельности;
* обо всех случаях нарушения обучающимися трудовой дисциплины и правил внутреннего трудового распорядка Организации сообщать в Университет.
  1. Университет обязуется:
* назначить квалифицированных специалистов из числа преподавателей выпускающих кафедр для руководства практикой;
* за один месяц до начала практики представить Организации на согласование программу практики;
* направить обучающихся (приложение № 1) в Организацию в сроки, предусмотренные календарным планом проведения практики (приложение № 2);
* осуществлять необходимые организационные мероприятия по выполнению программы практики;
* принимать участие в расследовании комиссией Организации несчастных случаев, происшедших с обучающимися, в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации.

1. **Ответственность Сторон**

3.1 Стороны несут ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему договору в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.2 Все споры, возникающие между Сторонами в ходе исполнения настоящего договора, разрешаются путем переговоров, а в случае недостижения согласия передаются на рассмотрение суда.

1. **Заключительные положения**

4.1 Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до полного исполнения Сторонами принятых на себя обязательств.

4.2 Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, один из которых хранится в Университете, а другой – в Организации.

1. **Юридические адреса и подписи Сторон**

**Университет Организация**

460018, г. Оренбург, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

пр. Победы, 13, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подписи:

Директор ИМ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.В. Боброва Организация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Зав.кафедрой УПСиТ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е. В. Шестакова

М.П. М.П.

Приложение № 1

к договору №\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

1. Список обучающихся, направляемых на практику

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Фамилия, имя, отчество обучающегося | № учебной группы | Кафедра |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. Руководитель практики от Организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О.)

1. Руководитель практики от Университета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О.)

Подписи:

Директор ИМ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.В. Боброва Организация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Зав. кафедрой УПСиТ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е. В. Шестакова

М.П. М.П.

Приложение № 2

к договору №\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Направление подготовки (специальность), профиль подготовки | Курс | Сроки проведения практики  (с \_\_ по \_\_\_) | |
|  |  |  |  |

**КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН**

**проведения практики**

Подписи:

Директор ИМ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.В. Боброва Организация\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Зав. кафедрой УПСиТ\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е. В. Шестакова

М.П. М.П.