***На правах рукописи***

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное

образовательное учреждение высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

И.Л. Полякова, Ю.Е. Холодилина

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ И ПРАВИЛА ПРОХОЖДЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ ПО НАПРАВЛЕНИЯМ ПОДГОТОВКИ 43.04.02 Туризм и 43.04.01 Сервис

Методические указания

Составители И.Л. Полякова, Ю.Е. Холодилина

Методические указания рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Управления персоналом, туризма и сервиса»

Заведующий кафедрой Шестакова Е.В.

65.433я7+74.58я7

**Содержание**

[1 Пояснительная записка 3](#_Toc29846907)

[1.1 Цель и задачи производственной (организационно-управленческой) практики 3](#_Toc29846908)

[1.2 Требования к знаниям, умениям и навыкам, которые должны быть приобретены или закреплены в период практики 5](#_Toc29846909)

[1.3 Объекты организационно-управленческой практики 6](#_Toc29846910)

[1.4 Продолжительность и сроки проведения организационно-управленческой практики 6](#_Toc29846911)

[1.5 Общие требования, регламентирующие деятельность студента-практиканта 7](#_Toc29846912)

[2 Программа организационно-управленческой практики для обучающихся по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис 8](#_Toc29846913)

[2.1 Содержание организационно-управленческой практики 8](#_Toc29846914)

[3 Подготовка и оформление отчёта по организационно-управленческой практике 11](#_Toc29846915)

[3.1 Структура и оформление текста отчета по организационно-управленческой практике 11](#_Toc29846916)

[Приложение А 25](#_Toc29846917)

[Приложение Б 27](#_Toc29846918)

[Приложение В 28](#_Toc29846919)

[Приложение Г 29](#_Toc29846920)

# 1 Пояснительная записка

## 1.1 Цель и задачи организационно-управленческой практики

Организационно-управленческая практика является неотъемлемой частью учебного процесса подготовки высококвалифицированных специалистов в области туризма и сервиса.

Организационно-управленческая практика проводится для обучающихся согласно учебному плану подготовки магистров по направлению 43.04.02 Туризм и 43.04.01 Сервис.

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

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

Задачи организационно-управленческой 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 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 обучающиеся 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 организационно-управленческой практики обучающийся 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 организационно-управленческой 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 организационно-управленческой практики

Объектом организационно-управленческой 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 организационно-управленческой 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 43.04.02 Туризм и 43.04.01 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 организационно-управленческой практики

Продолжительность организационно-управленческой практики обучающихся определяется учебным планом направления подготовки. По результатам защиты практики проводится дифференцированный зачет.

## 1.5 Общие требования, регламентирующие деятельность магистранта-практиканта

В период практики магистрант полностью подчиняется режиму рабочего дня и правилам внутреннего распорядка организации или учреждения, в котором проходит практику.

Обучающиеся 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.

# 2 Программа организационно-управленческой практики для обучающихся по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис

## 2.1 Содержание организационно-управленческой практики

1. В процессе прохождения организационно-управленческой практики обучающийся:
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 организационно-управленческой практики обучающийся должен представить руководителю практики от университета отчет о прохождении организационно-управленческой практики.

Во время прохождения организационно-управленческой практики обучающийся 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 организационно-управленческая 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 организационно-управленческой практике

## 3.1 Структура и оформление текста отчета по организационно-управленческой практике

По итогам организационно-управленческой 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 организационно-управленческой 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 практикантом систематически на протяжении всего периода практики. В начале отчёта даётся краткая характеристика организации – базы практики. Затем обучающийся 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 обучающийся обрабатывает накопившийся материал, последовательно излагает его и представляет его на проверку руководителю практики. В конце практики отчёт оформляется окончательно.

Исходя из программы организационно-управленческой 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 организационно-управленческой практике (Приложение А);
5. характеристика студента с указанием итоговой оценки прохождения

практики (Приложение Б).

Текст отчета по организационно-управленческой 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 организационно-управленческой 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 организационно-управленческой практике является индивидуальное задание. Темы индивидуальных заданий формируются исходя из темы выпускной квалификационной работы обучающегося, при необходимости согласуются с руководителем выпускной квалификационной работой и корректируются. Учебным планом предусмотрено прохождение 3-х производственных практик:

- 1 организационно-управленческая практика – во 2 семестре;

- 2 организационно-управленческая практика – в 3 семестре;

- 3 организационно-управленческая практика – в 4 семестре;

В общем виде индивидуальное задание предполагает:

А) для 1 организационно-управленческой практики – в ходе практики происходит выполнение функциональных обязанностей работника предприятия туристской индустрии, выполняемые в это время задания могут являться индивидуальным заданием.

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.

Б) Для 2 организационно-управленческой практики – анализ предмета исследования в контексте мирового и российского опыта.

Примерные темы индивидуального задания:

- тенденции развития приключенческого туризма в мире и анализ ресурсной базы регионов ПФО для развития приключенческого туризма;

- международный опыт развития системы развлечения и отдыха;

- зарубежный опыт развития event-индустрии и основные направления и тенденции развития event-индустрии на региональном уровне;

- международный опыт организации образовательных туров и маршрутов и особенности развития образовательного туризма в регионах РФ.

В) Для 3 организационно-управленческой практики - разработка методического инструментария для проведения оценки предмета исследования и ее апробация на примере одного или нескольких предприятий сферы сервиса и туризма или на уровне региона в целом.

Примерные индивидуальные задания:

- разработка методики оценки туристской конкурентоспособности региона и оценка туристской конкурентоспособности Оренбургской области;

- определение методов оценки состояния и развития экологического туризма на региональном уровне и оценка развития экологического туризма на территории Оренбургской области;

- оценка перспективных внутрироссийских туристических маршрутов на региональном рынке;

- разработка методики оценки управления туристско-рекреационными системами на региональном уровне и проведение анализа управления туристско-рекреационными системами в Оренбургской области;

- разработка методики оценки развития системы развлечения и отдыха на региональном уровне и оценка развития системы развлечения и отдыха в Оренбургской области;

- разработка методики оценки управления качеством услуг на предприятиях индустрии гостеприимства и проведение анализа управления качеством услуг на предприятиях индустрии гостеприимства в Оренбургской области.

Выполненное индивидуальное задание в процессе прохождения организационно-управленческой 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 обучающимся 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 организационно-управленческой 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 печатной форме).

В качестве приложений к отчету по организационно-управленческой 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 организационно-управленческой 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 организационно-управленческой 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 2017-2018 гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | 2017 г. | | | | 2018г. | Абсолютное отклонение, +, - | Темп роста, % |
| 1кв. | 2кв. | 3кв. | 4кв. | 2018 г. к 2017 г. | 2018 г. к 2017 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 2016-2018 гг.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | Итого за 2016 год | Итого за 2017 год | Итого за  2018 г. | Абсолютное отклонение, +,- | | Темп роста,% | Абсолютное отклонение, +,- |
| 2017 г. к 2016 г. | 2018 г. к 2017 г. | 2017 г. к 2016 г. | 2018 г. к 2017 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 |
| 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 - Балльные значения оценки объектов туристской индустрии, предназначенных для обслуживания лиц с ограниченными возможностями

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Доля объектов туристской индустрии, предназначенных для обслуживания лиц с ограниченными возможностями, % | | | |
| до 30 % | от 31% до  60 % | от 61% до 80 % | от 81 % до 100 % |
| Коллективные средства размещения | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |
| Предприятия общественного питания | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |
| Туроператоры | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |
| Турагенты | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |
| Учреждения культуры: | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |
| - театры | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |
| - музеи | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |
| - кинотеатры | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |

Таблица 7 - Экспертная оценка основополагающих условий развития безбарьерного туризма

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерий | Баллы | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Доступность пешеходных улиц |  |  |  |  |  |
| Доступность городского транспорта |  |  |  |  |  |
| Доступность туристских объектов |  |  |  |  |  |
| Финансовые возможности потенциальных туристов |  |  |  |  |  |
| Информационное продвижение безбарьерного туризма в регионе |  |  |  |  |  |
| Информационное продвижение безбарьерного туризма за пределами региона |  |  |  |  |  |
| Информационное сопровождение в городской среде (табло, знаки, указатели и т.п.) |  |  |  |  |  |
| Дифференциация туров, программ и маршрутов безбарьерного туризма |  |  |  |  |  |
| Квалификация персонала |  |  |  |  |  |
| Доступность медицинского обслуживания |  |  |  |  |  |

Таблица 8 - Балльные значения оценки объектов туристской индустрии города Оренбурга, предназначенных для обслуживания лиц с ограниченными возможностями

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Объекты туристской индустрии, предназначенные для обслуживания лиц с ограниченными физическими возможностями | | | |
| до 30 % | от 31% до  60 % | от 61% до 80 % | от 81 % до 100 % |
| Коллективные средства размещения | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |
| Предприятия общественного питания | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |
| Туроператоры | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |
| Турагенты | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |
| Учреждения культуры: | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |
| - театры | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |
| - музеи | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |
| - кинотеатры | 1 балл | 2 балла | 3 балла | 5 баллов |
| ИТОГО: | 15 баллов | | | |

Таблица 9 - Экспертная оценка основополагающих условий развития безбарьерного туризма в городе Оренбурге

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Критерий | Баллы | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Доступность пешеходных улиц | + |  |  |  |  |
| Доступность городского транспорта | + |  |  |  |  |
| Доступность туристских объектов |  | + |  |  |  |
| Финансовые возможности потенциальных туристов |  | + |  |  |  |
| Информационное продвижение безбарьерного туризма в регионе | + |  |  |  |  |
| Информационное продвижение безбарьерного туризма за пределами региона | + |  |  |  |  |
| Информационное сопровождение в городской среде (табло, знаки, указатели и т.п.) |  | + |  |  |  |
| Дифференциация туров, программ и маршрутов безбарьерного туризма | + |  |  |  |  |
| Квалификация персонала |  |  | + |  |  |
| Доступность медицинского обслуживания |  |  |  | + |  |
| ИТОГО | 18 | | | | |

Таблица 10 - Численность инвалидов, проживающих на территории Оренбургской области за 2000-2015 годы

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | 2000 г. | 2005 г. | 2010 г. | 2013 г. | 2014 г. | 2015 г. |
| Всего – человек | 17806 | 37866 | 15749 | 13072 | 12194 | 9704 |
| В процентах от общей численности инвалидов:  инвалиды I группы | 12,4 | 10,1 | 16,1 | 17,6 | 17,1 | 17,5 |
| инвалиды II группы | 63,1 | 68,8 | 49,3 | 43,6 | 42,6 | 40,4 |
| инвалиды III группы | 24,5 | 21,1 | 34,6 | 38,8 | 40,3 | 42,1 |
| Из общей численности инвалидов – инвалиды в трудоспособном возрасте:  всего, человек | 9563 | 10970 | 6914 | 6204 | 5718 | 4594 |
| в процентах от общей численности инвалидов | 53,7 | 29,0 | 43,9 | 47,5 | 46,9 | 47,3 |

*Пример оформления рисунков*

Рисунок 1 – 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 2 – Организационная структура ООО «…….»

Рисунок 3 - Оптимальные сроки путешествия лицами с ограниченными физическими возможностями, в %

Сравнительная характеристика конкурентов организаций сферы ресторанного бизнеса

1 этап

Трансформация показатели в единую шкалу оценок

2 этап

Определение весовых коэффициентов по каждому из показателей

3 этап

Определение взвешенной оценки

4 этап

Построение конкурентного профиля

5 этап

Рисунок 4 – Этапы построения конкурентного профиля организаций сферы ресторанного бизнеса

Факторы, характеризующие организацию сферы обслуживания

Факторы, характеризующие оказание услуг

Факторы, характеризующие дополнительные услуги

2

2

2

2

Факторы, характеризующие маркетинговую политику

ресторан «1»;

ресторан «2»;

ресторан «3».

Рисунок 5 – Конкурентный профиль ресторанов города Оренбурга.

# Приложение А

***(справочное)***

**Пример оформления дневника по выполнению программы организационно-управленческой практики**

**Дневник организационно-управленческой практики**

студента \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

группа 19Ту(м)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место прохождения практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Число и месяц | 1. Краткое содержание работы | 1. Замечание и оценка руководителя практики о качестве выполнения работы |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

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

*Руководитель практики от*

*Профильной организации* *Подпись И.О. Фамилия*

**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. 2019 г. | Знакомство с сотрудниками агентства, изучение устава, ознакомление с правилами техники безопасности | 1. Туристический отдел |  |
| 1. 20.06. 2. 2019 г. | 1. Изучение структуры агентства | Туристический отдел |  |
| 1. 21-23. 2. 06. 3. 2019 г. | 1. Работа с клиентской базой агентства | Туристический отдел |  |
| 1. 26-30.06. 2019 г. | 1. Работа с документацией отдела продаж агентства | 1. Туристический отдел |  |
| 1. 03.07-10.07. 2019 г. | 1. Работа в качестве менеджера агентства | 1. Туристический отдел |  |
| 1. 11.07.-14.07.2019 г. | 1. Выполнение индивидуального задания | 1. Туристический отдел |  |
| 1. 12.07.-15.07. 2. 2019 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 организационно-управленческой 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)***

**Пример оформления индивидуального задания на практику**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение   
высшего образования «Оренбургский государственный университет» (ОГУ)**

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ**

Вид, тип практики \_\_\_производственная\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Обучающийся\_Иванов Иван Иванович\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Фамилия, Имя, Отчество)

Курс \_\_\_2\_\_\_\_\_

Факультет (филиал, институт)\_\_Институт менеджмента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Форма обучения \_\_\_\_очная\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Направление подготовки (специальность)\_\_\_\_ 43.04.02Туризм, магистерская программа «Экономика и организация туризма»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание задания на практику (перечень подлежащих рассмотрению вопросов):

1)организационно-экономическая характеристика туристического агентства «А-тур»;

2) анализ внешней и внутренней среды туристического агентства «А-тур»;

3) разработка методики оценки туристской конкурентоспособности региона и оценка туристской конкурентоспособности Оренбургской области.

Дата выдачи задания\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики от Университета\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Холодилина Ю.Е.

подпись И.О. Фамилия

**Согласовано:**

Руководитель практики от

Профильной организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Сидоров Н.Ю.\_\_\_\_\_\_\_

подпись И.О. Фамилия

**Ознакомлен:**

Обучающийся \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Иванов И.И.\_\_\_\_\_\_\_\_\_

подпись И.О. Фамилия

# Приложение Г

***(справочное)***

**Пример оформления рабочего графика (плана) проведения практики**

**Рабочий график (план) проведения практики**

Вид, тип практики \_\_\_производственная\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Обучающийся\_Иванов Иван Иванович\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Фамилия, Имя, Отчество)

Курс \_\_\_2\_\_\_\_\_

Факультет (филиал, институт)\_\_Институт менеджмента\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Форма обучения \_\_\_\_очная\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Направление подготовки (специальность)\_\_\_\_ 43.04.02Туризм, магистерская программа «Экономика и организация туризма»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место прохождения практики \_\_\_\_туристическое агентсво «А-тур»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

наименование профильной организации

Срок прохождения практики: с 19.06.2019 г. по 15.07.2019 г.

Руководитель практики от ОГУ\_\_\_\_\_Холодилина Ю.Е., доцент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО, должность)

Руководитель практики от

профильной организации \_\_\_Сидоров Н.Ю.. директор\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО, должность)

|  |  |
| --- | --- |
| Дата (период) | Содержание и планируемые результаты практики |
| 1. 19.06. 2. 2019 г. | Знакомство с сотрудниками агентства, изучение устава, ознакомление с правилами техники безопасности |
| 1. 20.06. 2. 2019 г. | 1. Изучение структуры агентства |
| 1. 21-23. 2. 06. 2019 г. | 1. Работа с клиентской базой агентства |
| 1. 26-30.06. 2019 г. | 1. Работа с документацией отдела продаж агентства |
| 1. 03.07-10.07. 2019 г. | 1. Работа в качестве менеджера агентства |
| 1. 11.07-14.07.2019 г. | 1. Выполнение индивидуального задания |
| 1. 15.07.2019 г. | 1. Подведение итогов прохождения практики; итоговое собрание директором агентства |

Руководитель практики от Университета\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Холодилина Ю.Е.

подпись И.О. Фамилия

Руководитель практики от

Профильной организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Сидоров Н.Ю.\_\_\_\_\_\_\_

подпись И.О. Фамилия