

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 13:40:40

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г.
Пятигорске

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
Организационно-управленческая

Направление подготовки
Профиль подготовки
Квалификация выпускника
Форма обучения

43.03.02 Туризм
Международный туризм
бакалавр
очная

Пятигорск, 2021

СОДЕРЖАНИЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ.....	3
ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ.....	5
ПЕРЕЧЕНЬ ОСВАИВАЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ	6
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ-ПРАКТИКАНТА.....	6
ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ УНИВЕРСИТЕТА ИЛИ ПРЕДПРИЯТИЯ	7
СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	8
ЗАДАНИЯ И ПОРЯДОК ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ	9
ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ	11
КРИТЕРИИ ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК	12
УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ.....	13
Приложение.....	15

ВВЕДЕНИЕ

Практика является обязательной частью основных профессиональных образовательных программ высшего образования, реализуемых в соответствии с образовательным стандартом в соответствии с утвержденным учебным планом и графиком учебного процесса в целях приобретения обучающимися навыков профессиональной работы, углубления и закрепления знаний и компетенций, полученных в процессе теоретического обучения. Практика представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Место практики в структуре образовательной программы

Производственная (организационно-управленческая) практика входит в блок 2 «Практика» и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Производственная практика логично связана с такими предшествующими дисциплинами, как «Управление персоналом в туризме», «Организация деятельности турпредприятия», а также с Сервисной практикой.

Производственная (организационно-управленческая) практика необходима для дальнейшего изучения дисциплин «Организация гостиничной деятельности», «Организация санаторно-курортной деятельности», «Организация анимационной деятельности в туризме», а также прохождения Исследовательской и Проектно-технологической практики и выполнения выпускной квалификационной работы.

Вид, тип практики, способ и формы ее проведения

Вид практики: производственная.

Тип практики: организационно-управленческая.

Способ проведения практики: выездная / стационарная.

Форма проведения практики: концентрировано.

Место и время проведения практики

Производственная практика проходит на базе профильных предприятий туризма и гостеприимства в 6-м семестре в течение 4-х недель, что составляет 162 астр. часов.

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Целями производственной (организационно-управленческой) практики по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» являются

- формирование профессиональных компетенций через применение полученных теоретических знаний об индустрии туризма;
- обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы;
- воспитание исполнительской дисциплины и умения самостоятельно решать поставленные задачи;

- формирование начальных умений и навыков научной и исследовательской деятельности.

Задачи практики

- овладение способностью осуществлять подбор персонала туристского предприятия;

- овладение способностью осуществлять руководство трудовым коллективом;

- овладение способностью осуществлять владение психолого-педагогическими методами воздействия на сотрудников;

- овладение способностью организовывать процессы обслуживания потребителей;

- изучение требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты;

- овладение способностью применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции	Вид работы обучающегося на практике	Планируемые результаты обучения при прохождении практики, характеризующие этапы формирования компетенций (указывается по каждой компетенции)		
		Навыки или практический опыт деятельности	Умения	Знания
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	Практические занятия, консультации руководителя практики, самостоятельная работа, выполнение индивидуально заданного задания	- осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. - осуществляет руководство трудовым коллективом; - владеет психолого-педагогическими методами воздействия на сотрудников	- умеет составлять и оценивать резюме; - умеет урегулировать спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе; - умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии	- знает квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; - знает особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; - распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии
ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	Практические занятия, консультации руководителя практики, самостоятельная работа	- организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; - изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; - выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	- умеет организовывать процесс обслуживания туристов; - умеет проводить анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; - умеет обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского	- теоретические основы обслуживания клиентов турпредприятия; - основные способы взаимодействия с потребителями туруслуг; - особенности межкультурного взаимодействия.

			обслуживания	
--	--	--	--------------	--

ПЕРЕЧЕНЬ ОСВАИВАЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Индекс	Формулировка:
Профессиональные компетенции (ПК)	
ПК-1	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности
ПК-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ-ПРАКТИКАНТА

Информацию о сроках прохождения практики, датах установочной и заключительной конференций студент получает в начале учебного года на кафедре ТГД. Направление студента на практику осуществляется на основании приказа с указанием закрепления каждого студента за профильной организацией (или в отдельных случаях за структурным подразделением Университета), руководителем практики от Университета, а также с указанием вида практики и сроков ее прохождения. Допускается возможность направления на практику студентов, желающих пройти практику индивидуально в профильных организациях, если эти организации соответствуют требованиям, изложенным в п. 3.1.5 «Положения об организации и проведении практик обучающихся по образовательным программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры, ординатуры в ФГАОУ ВО СКФУ». В этом случае студент за 2 месяца до начала практики направляет заявление, в котором указывает наименование, реквизиты и контактные данные организации – места практики (Приложение 1). При несвоевременности предоставления сведений, необходимых для оформления договора о сотрудничестве, студент направляется на практику в организацию, определенную руководителем практики от СКФУ.

Работа студента осуществляется по индивидуальному календарному плану, составленному им совместно с руководителем практики от университета. В плане должны быть указаны наименования этапов, количество дней работы по каждому из них, формы отчетности и т.д.

Студент-практикант обязан:

- явиться на место практики в установленный приказом срок;
- выполнять действующие правила внутреннего распорядка предприятия;
- выполнять работу по установленному календарному графику;
- консультироваться с руководителем практики по всем вопросам.

ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ УНИВЕРСИТЕТА ИЛИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Систематическое руководство и контроль за ходом практики осуществляется руководителем практики от университета, который обязан:

- дать индивидуальное задание и составить календарный план практики;
- осуществлять систематический контроль и руководство практикой студентов, давать необходимые разъяснения, требовать своевременное и качественное выполнение поручений, соблюдение трудовой дисциплины;
- проверить составленные студентом дневник и отчет (по структуре, содержанию, выводам, выполнению индивидуального задания, приложению необходимых документов и оформлению отчета о практике в соответствии с установленными требованиями).

По завершению практики руководитель практики от предприятия (или структурного подразделения Университета) в котором проходила практика заполняет отзыв. Подпись руководителя практики от предприятия (или структурного подразделения университета) в обязательном порядке должна быть заверена печатью организации.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Разделы (этапы) практики	Реализуемые компетенции	Виды работ обучающегося на практике	Кол-во часов	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	-	Установочная конференция	1	-
		Постановка практических и исследовательских задач.		
		Подготовка методического обеспечения		
Основной этап	ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	Инструктаж по технике безопасности		
		Изучить деятельность турпредприятия	6	Отчет (письменный)
		Изучить психолого-педагогические и этические основы организации деятельности турпредприятия	20	Отчет (письменный)
		Изучить составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии	20	Отчет (письменный)
		Индивидуальное задание. Осуществить аргументированный подбор персонала туристского предприятия на основе анализа резюме, размещенных в открытом доступе, в соответствии с профессиональными задачами деятельности	20	Отчет (письменный)
		Индивидуальное задание. Осуществить анализ урегулирования спорных и конфликтных ситуации в трудовом коллективе, произошедших в период прохождения практики	20	Отчет (письменный)
	ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	Изучить требования туристов к турпродукту, провести анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	20	Отчет (письменный)
		Осуществить процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	32	Отчет (письменный)
		Применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	20	Отчет (письменный)
Отчетный этап	ПК-1. Способен организовать работу	Подготовка к заключительной конференции по итогам	3	Собеседование

	исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	практики		
--	--	----------	--	--

ЗАДАНИЯ И ПОРЯДОК ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

В период прохождения производственной практики студент должен

- регулярно вести дневник учебной практики;
- выполнить представленные ниже задания и полученные данные по ним обобщить в форме отчета.

Задания на производственную практику (организационно-управленческую)

Базовый уровень:

1. Дать общую характеристику деятельности турпредприятия.
2. Изучить психолого-педагогические и этические основы организации деятельности турпредприятия.
3. Изучить требования туристов к турпродукту.
4. Осуществить процесс обслуживания потребителей.

Индивидуальное задание

1. Осуществить подбор персонала туристского предприятия на основе анализа резюме, размещенных в открытом доступе.

Повышенный уровень:

1. Изучить детально особенности деятельности турпредприятия.
2. Изучить психолого-педагогические и этические основы организации деятельности турпредприятия.
3. Изучить составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии.
4. Изучить требования туристов к турпродукту, провести анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.
5. Осуществить процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.
6. Применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.

Индивидуальное задание.

1. Осуществить аргументированный подбор персонала туристского предприятия на основе анализа резюме, размещенных в открытом доступе, в соответствии с профессиональными задачами деятельности.

2. Осуществить анализ урегулирования спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, произошедших в период прохождения практики.

ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

Приступая к подготовке отчета по практике, необходимо, прежде всего, подобрать литературу исходя из формулировки заданий 1-3, изучить ее, при этом не следует ограничиваться изучением только указанной в данном методическом пособии литературы. Рекомендуются использовать материалы, публикуемые в периодической печати, вновь вышедшую литературу по вопросам данной дисциплины, источники Интернета. Не следует дословно переписывать текст учебника или других источников. Приводя цитаты, цифровые данные необходимо указывать источники, в которых они были приведены (делать ссылки). Для более полного раскрытия вопроса возможно использование графического материала, таблиц, рисунков.

Отчет проверяется и подписывается непосредственным руководителем практики от Университета и руководителем практики от структурного подразделения университета (или предприятия) в котором проходила практика. Информационные блоки отчета должны быть представлены в следующем порядке:

Титульный лист.

Индивидуальное задание на практику.

Дневник студента по практике.

Отзыв руководителя практики от организации.

Содержание.

Введение (цели и задачи практики, краткая характеристика места практики, описание основных видов деятельности).

Разделы и подразделы (сведения о конкретно выполненной студентом работе в период практики в соответствии с заданием или описание деятельности, выполняемой в процессе прохождения практики; достигнутые результаты).

Заключение (выводы о результатах практики и анализ возникших проблем).

Список литературы.

Приложения (по необходимости).

Отчет выполняется на листах формата А4. Поля: левое – 30 мм., верхнее – 20 мм., правое – 10 мм., нижнее – 20 мм. Отступ красной строки – 1,25. Шрифт – 14 TimesNewRoman, межстрочный интервал – 1,5. Объем работы не менее 10 страниц печатного текста. Нумерация страниц проставляется внизу справа. Каждый новый раздел (введение, задания на учебную практику №1, 2 и 3, заключение и пр.) начинается с нового листа. Заголовок раздела (например, «1. Список источников и литературы») располагается по центру листа. Точки в конце заголовков не ставят. В конце работы приводится перечень фактически использованной литературы. Для правильного оформления библиографического списка необходимо свериться со списком рекомендуемой литературы в данном пособии.

КРИТЕРИИ ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК

По окончании практики студент-практикант сдает все необходимые документы руководителю практики от университета. Кафедра проводит конференцию по итогам практики, в ходе которой практиканты защищают отчеты, докладывают комиссии основные результаты, информируют об основных умениях и навыках, приобретенных в период прохождения практики, высказывают предложения по дальнейшему совершенствованию организации практики.

При условии выполнении всех заданий по практике, написании отчета по указанным критериям и успешной его защиты, студент получает зачет с выставлением оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» в комиссии, назначенной заведующим кафедрой в соответствии с приказом. В состав комиссии входят руководитель практики от университета, руководитель образовательной программы магистратуры и (в отдельных случаях) от предприятия (учреждения, организации). При выставлении итоговой оценки по результатам практики во внимание принимается отзыв (характеристика), полученная студентом от руководителя практики от предприятия. Оценки по практике приравниваются к оценкам (зачетам) по теоретическому обучению и учитываются при подведении итогов общей успеваемости обучающихся. Оценки по практике проставляются одновременно в экзаменационную ведомость и зачетную книжку руководителями практики.

Для обучающихся, проходящих практику, промежуточная аттестация проводится в течение 2-х недель после окончания практики (точная дата устанавливается деканатом).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики (не приступившие к прохождению практики), направляются на практику повторно. Повторное направление на практику осуществляется оформлением нового приказа.

Обучающиеся получившие неудовлетворительную оценку по итогам практики, считаются имеющими академическую задолженность. Обучающиеся обязаны ликвидировать академическую задолженность. Обучающемуся, имеющему академическую задолженность, должна быть предоставлена возможность пройти промежуточную аттестацию по практике не более двух раз. В указанный период не включаются время болезни обучающегося, нахождение его в академическом отпуске или отпуске по беременности и родам. Сроки прохождения обучающимся промежуточной аттестации определяются институтами, в соответствии с графиком пересдач. Если повторная промежуточная аттестация в целях ликвидации академической задолженности проводится во второй раз, то для ее проведения создается комиссия, утверждаемая распоряжением директора института в составе заместителя директора по учебной работе или заведующего кафедрой, руководителя практики и преподавателя кафедры.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Перечень основной литературы:

1. Валеева Е.О. Современные технологии организации туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Троицкий мост, 2015.— 194 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/40895>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Организация туристской деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, О.А. Карташева, И.В. Огаркова и др. ; Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 172 с.

Перечень дополнительной литературы:

1. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 242 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31939>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
2. Валеева Е.О. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 74 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31940>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>
4. Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма [Электронный ресурс]/ Егоренков Л.И.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Финансы и статистика, 2014.— 304 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18797>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
5. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.
6. Статистика туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / . — Электрон. текстовые данные. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2017. — 129 с. — 978-5-8154-0404-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76345.html>
7. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности : учебник / Р.И. Сухов. - Ростов : Издательство Южного федерального университета, 2016. - 267

с. : схем., табл., ил.

Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по практике:

1. Методические указания по организации и проведению учебной (ознакомительной) практики для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм».
2. Положение о порядке проведения практики Студентов образовательных учреждений ВПО. Приказ Минобра РФ от 25 марта 2003 г. № 1154.
3. ГОСТ Р7.0.5 2008: Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Характеристика знаний, приобретенных в ходе практики
2. Характеристика умений и навыков, приобретенных в ходе практики
3. Выполнение индивидуального задания.

Список используемых источников

Приложение (при необходимости)