

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 ПРЕДДИПЛОМНОЙ 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
2018

УДК 378.147:338.48(076.5)

ББК 65.433я7+74.48я7

П 58

Рецензент – доцент, кандидат исторических наук О.П. Тетерятник

П 58

Полякова, И.Л.

Общие требования и правила прохождения преддипломной практики по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис: методические указания / И.Л. Полякова, Ю.Е. Холодилина; Оренбургский гос. ун-т. - Оренбург: ОГУ, 2018. - 31 с.

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

Методические указания по прохождению преддипломной практики и выполнению отчета по преддипломной практике предназначены для обучающихся по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис очной и заочной форм обучения.

УДК 378.147:338.48(076.5)

ББК 65.433я7+74.48я7

© Полякова И.Л.,

© Холодилина Ю.Е., 2018

© ОГУ, 2018

Содержание

1 Пояснительная записка	4
1.1 Цель и задачи преддипломной практики	4
1.2 Требования к знаниям, умениям и навыкам, которые должны быть приобретены или закреплены в период практики	5
1.3 Объекты преддипломной практики	7
1.4 Продолжительность и сроки проведения преддипломной практики	8
1.5 Общие требования, регламентирующие деятельность обучающегося в период практики	8
2 Программа преддипломной практики для обучающихся по направлениям подготовки 43.03.02 Туризм и 43.03.01 Сервис	10
2.1 Содержание преддипломной практики	10
3 Подготовка и оформление отчёта по преддипломной практике	13
3.1 Структура и оформление текста отчета по преддипломной практике	13
4 Порядок защиты и критерии оценки отчета	25
Приложение А - Пример оформления задания по выполнению программы преддипломной практики	27
Приложение Б - Пример оформления содержания отчета по преддипломной практике	28
Приложение В - Пример оформления дневника по выполнению программы преддипломной практики	29
Приложение Г - Пример оформления характеристики обучающегося, проходившего преддипломную практику	31

1 Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи преддипломной практики

Преддипломная практика является неотъемлемой частью учебного процесса подготовки высококвалифицированных специалистов в области туризма и сервиса (Положение «О практике обучающихся федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет», осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования» от 05.04.2016 г. № 20-Д).

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

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

Целью преддипломной практики является сбор, систематизация и обобщение материала, необходимого для выполнения выпускной квалификационной работы бакалавра; расширение профессиональных знаний, полученных в процессе обучения, и формирование практических умений и навыков самостоятельного принятия решения в сфере совершенствования организации и управления деятельностью предприятий индустрии туризма.

Преддипломная практика направлена на расширение профессиональных знаний, полученных в процессе обучения, и формирование практических умений и навыков ведения самостоятельной научной работы, а также должна предусматривать решение следующих задач:

- закрепление, углубление и дополнение теоретических знаний, полученных при изучении специальных дисциплин;
- приобретение практических умений управленческой и организационной работы на предприятиях сферы туризма и сервиса;

- сбор необходимого материала для выполнения выпускной квалификационной работы.

Необходимые данные по теме выпускной квалификационной работы обучающиеся могут начать собирать во время прохождения учебной и производственной практик и завершить во время преддипломной практики.

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).

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

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

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен:

Знать:

- понятийный аппарат туризма и индустрии гостеприимства;
- особенности организации работы туристских и сервисных предприятий;
- структуру индустрии туризма и сервиса, как области хозяйственной деятельности;

- основы командной работы;
- процесс принятия организационно-управленческих решений;
- современные подходы к управлению предприятиями туризма;
- технологию обслуживания клиентов в учреждениях и предприятиях индустрии туризма и сервиса;
- основы технологии предоставления услуг потребителям, в том числе туристам;
- типологию клиентов по социально-психологическим признакам;
- перспективы и современные тенденции развития туризма;
- перечень источников информации об индустрии туризма и сервиса: периодическую литературу, порталы, сайты и т.п.;

Уметь:

- общаться в коллективе, работать в команде;
- вести обработку информации и принимать решения на ее основе;
- применять теоретические знания в конкретных профессиональных ситуациях, связанных с деятельностью трудового коллектива туристского и сервисного предприятия;
- анализировать, систематизировать и обобщать результаты исследований деятельности конкурентов;
- использовать современные технологии в процессах планирования деятельности туристских и сервисных предприятий;
- проектировать процесс предоставления и оказания услуг потребителю в зависимости от вида услуги и типа клиента;
- составлять отчеты (разделы отчетов) по теме практики.

Владеть:

- базовой терминологией в сфере туризма и индустрии гостеприимства;
- методами организации собственного обучения и самовоспитания;
- навыками сбора, обработки и анализа информации;
- навыками основ организации туристской и сервисной деятельности;

- навыками обобщения, анализа и восприятия структуры и динамики международного и российского туристского и гостиничного рынков;
- навыками командной работы;
- навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
- методами и технологиями предоставления услуг потребителю;
- навыками принятия организационно-управленческих решений;
- навыками комплексного анализа результативности деятельности предприятий туристской и сервисной индустрии.

1.3 Объекты преддипломной практики

Объектом преддипломной 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 преддипломной практики:

- структурные подразделения вуза;
- орган исполнительной власти в сфере туризма (например, Министерство физической культуры, спорта и туризма Оренбургской области);
- туристские фирмы (туроператоры и турагентства);
- туристско-рекреационные комплексы;
- гостиничные комплексы;
- ресторанные комплексы;
- развлекательные комплексы;
- музейно-выставочные и другие учреждения, на базе которых осуществляется подготовка по направлениям 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.

До начала преддипломной практики должен быть подписан договор на проведении практики обучающихся (бланк договора устанавливается университетом, выдается на кафедре). Обучающийся должен подписать договор в организации и в университете (подписи заведующего кафедрой управления персоналом, сервиса и туризма и директора Института менеджмента).

1.4 Продолжительность и сроки проведения преддипломной практики

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

1.5 Общие требования, регламентирующие деятельность обучающегося в период практики

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

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.

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

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

2.1 Содержание преддипломной практики

В процессе прохождения преддипломной практики обучающийся:

- закрепляет теоретические знания по менеджменту, маркетингу, управлению персоналом, технологическим процессам предоставления обслуживания и услуг, организационному поведению, инновационному менеджменту, анализу хозяйственной деятельности предприятий;

- приобретает опыт работы в трудовом коллективе при решении производственно-экономических вопросов, планирования кадровой работы в организации, технологии управления персоналом;

- 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;

- знакомится с организацией партнерских отношений туристского и сервисного предприятия при организации обслуживания туристов (объекты размещения, перевозчики, предприятия питания, развлекательные комплексы, страховые компании и др.);

- приобретает опыт взаимодействия с партнерами в процессе обслуживания.

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

Во время прохождения преддипломной практики обучающийся-практикант должен вести дневник, в котором описывается выполненная за день работа, указывается в какой форме она была исполнена (самостоятельно, под

наблюдением руководителя практики от предприятия, на основе изучения архивных материалов). В дневнике записывается также участие в общественной работе, экскурсии, присутствие на производственных совещаниях, научно-исследовательская работа в период практики.

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 преддипломная 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 преддипломной практике

3.1 Структура и оформление текста отчета по преддипломной практике

По итогам преддипломной 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 преддипломной практике должен представлять собой полную характеристику работы обучающегося в организации.

Отчёт должен составляться на основе календарно-тематического плана, утверждаемого руководителем практики. Работа по составлению отчёта проводится обучающимся систематически на протяжении всего периода практики. 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 преддипломной практики, в отчёте должны найти отражение следующие структурные элементы:

- 1) титульный лист;
- 2) задание на практику (Приложение А);
- 3) содержание (Приложение Б);
- 4) основная часть:

- а) организационно-экономическая характеристика предприятия;
- б) анализ внешней и внутренней среды предприятия либо технология предоставления услуг предприятия;
- в) индивидуальное задание;
- 5) заключение;
- 6) список использованных источников;
- 7) приложения;
- 8) дневник по преддипломной практике (Приложение В);
- 9) характеристика обучающегося с указанием итоговой оценки прохождения практики (Приложение Г).

Текст отчета по преддипломной 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](http://www.osu.ru/docs/official/standart/standart_101-2015_.pdf)).

Введение является вступительной частью отчета по преддипломной 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 проходит 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;
- характеристика основных финансово-экономических показателей (выручка, прибыль, затраты, численность сотрудников, объемы продаж (обслуживания), характеристика продукта и его ассортимент и др.);
- правила внутреннего распорядка предприятия;
- методы мотивации персонала, применяемые на предприятии;
- характеристика сбытовой сети туристского или сервисного предприятия;
- бонусные программы и поощрения для посредников, турагентств и пр.

По всем таблицам и рисункам должны быть представлены обоснованные выводы.

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 преддипломной практике является индивидуальное задание. Руководитель практики от предприятия выдает обучающемуся индивидуальное задание. Выполнение индивидуального задания является основным пунктом программы практики.

Темы индивидуальных заданий формируются исходя из утвержденного заведующим кафедрой плана выпускной квалификационной работы. При необходимости согласуются с руководителем практики от предприятия, на базе которого осуществляется преддипломная практика.

В ходе практики происходит выполнение функциональных обязанностей работника предприятия туристской индустрии. Выполняемые в это время задания могут являться индивидуальным заданием, в том случае, если они непосредственно связаны с темой выпускной квалификационной работы.

Примерные индивидуальные задания:

1) Проведение оценки элементов маркетингового комплекса предприятия общественного питания (Тема ВКР «Совершенствование системы продвижения предприятия общественного питания»). В ходе выполнения задания определяются основные элементы маркетингового комплекса, которые используются в деятельности предприятия общественного питания; представляется их характеристика, количественная и качественная оценка, приводятся примеры и пр. Выявляются недостаточно проработанные, требующие совершенствования, элементы маркетингового комплекса.

2) Анализ конкурентоспособности туристического агентства (Тема ВКР «Совершенствование деятельности туристического агентства»). Анализируются все элементы конкурентоспособности: определяются прямые и

косвенные конкуренты туристического агентства, приводится характеристика их деятельности, выявляются возможности и угрозы для исследуемого туристического агентства; оцениваются ценовые факторы конкурентоспособности; определяется качество услуг и обслуживания потребителей в рамках обеспечения конкурентоспособности туристического агентства и пр. Для выполнения индивидуального задания могут использоваться методики SWOT-анализа, PEST-анализа, модель анализа пяти конкурентных сил Майкла Портера и др.

3) Маркетинговое исследование потребностей жителей региона в туристских печатных изданиях (Тема ВКР «Разработка туристских печатных изданий как элементов системы продвижения региона (на примере Оренбургской области)»). В рамках выполнения индивидуального задания необходимо составить анкету-опросник, посвященную исследованию потребительских предпочтений в туристских печатных изданиях; провести опрос экспертов, а также жителей г. Оренбурга; проанализировать полученные ответы, на основе результатов осуществлять разработку собственного туристского печатного издания.

4) Маркетинговое обоснование проведения туристской выставки (Тема ВКР «Выставки как инструмент продвижения туристских организаций»). Выполнение данного индивидуального задания подразумевает оценку выставок, проводимых в г. Оренбурге (тематика, даты проведения, участники и посетители и пр.); разработку анкеты-опросника предприятий туристской индустрии города (туроператоры, турагенты, отели и пр.) и жителей города с вопросами о необходимости и перспективности проведения выставки по туристской тематике; анализ ответов, полученных в ходе опроса; оформление результатов опроса и аналитических выводов в графическом и табличном виде.

5) Оценка использования программ лояльности клиентов в деятельности туристического агентства (Тема ВКР «Разработка и внедрение программ лояльности клиентов в деятельность туристских фирм»). В ходе выполнения индивидуального задания необходимо проанализировать процесс

обслуживания клиентов в турагентстве, а также количественные и качественные характеристики клиентской базы турагентства. Также необходимо проанализировать степень использования тех или иных элементов программ лояльности в деятельности турагентства. Для выполнения задания также можно составить анкету-опросник для туристов агентства, ориентированную на оценку потребительской ценности отдельных элементов программ лояльности. В качестве выводов необходимо предложить направления совершенствования программ лояльности клиентов и их использования в деятельности туристического агентства.

6) Анализ внешней среды организации: проблемы и перспективы развития (Тема ВКР «Совершенствование планирования деятельности организаций сферы обслуживания»). Выполнение данного индивидуального задания предусматривает: оценку влияния на деятельность организации факторов макросреды; характеристику микросреды организации; подробный анализ каждого элемента микросреды: поставщики, конкуренты, посредники, потребители, контактные аудитории и пр. Для выполнения индивидуального задания могут использоваться методики SWOT-анализа, PEST-анализа, модель анализа пяти конкурентных сил Майкла Портера и др.

7) Технология проектирования, планирования и организации основных и дополнительных услуг (Тема ВКР «Современные формы организации детского и молодежного досуга»). Представляется подробное описание основных и дополнительных услуг, предоставляемых в сервисной или туристской организации (с указанием количественных показателей); анализируются процессы проектирования и планирования новых услуг, а также организации и предоставления как новых, так и существующих услуг. Процесс обслуживания анализируются в рамках трех основных этапов: предпродажного этапа, основного этапа обслуживания и постпродажного этапа. В качестве выводов необходимо предложить направления совершенствования процессов проектирования, планирования и организации основных и дополнительных услуг.

В отчете также может отражаться информация о тех работах и процессах, которые выполнялись в ходе прохождения практики в рамках заданий руководителя практики от предприятия: взаимодействие с клиентами; разработка банкетного меню; телефонные консультации потребителей; взаимодействие с поставщиками сырья и продуктов и пр.

Выполненное индивидуальное задание в процессе прохождения преддипломной 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 обучающийся делает вывод о конкурентоспособности предприятия индустрии туризма и сервиса, соответствии применяемых на предприятии управленческих и маркетинговых процессов современным требованиям. При необходимости даются рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия. По итогам преддипломной практики обучающимся намечаются направления дальнейших исследований и самостоятельной работы с учетом выявленных в ходе практики потребностей и задач предприятий индустрии туризма и сервиса.

После окончания практики обучающиеся сдают руководителю практики отчет о выполнении задания (в печатной форме). В отчет обязательно вкладывается один экземпляр договора на проведение практики (подписанный до начала практики).

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

Все материалы прикладываются к отчету и аккуратно подшиваются. Достоинством отчёта по преддипломной практике является наличие

аналитического материала, полнота освещения вопросов, наличие первичных форм отчетности 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 преддипломной практики должен не только по содержанию, но и по форме отвечать предъявленным требованиям.

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

Пример оформления таблиц

Таблица 1 - Основные экономические показатели деятельности туристического агентства «.....» за 2015-2017 гг.

Показатели	2015г.	2016г.	2017г.	Абсолютное отклонение, +/-		Темп роста, %	
				2016/2015	2017/2016	2016/2015	2017/2016
1 Объем реализации туристических услуг	12 634,5	12 038,2	14 875,4	-596,3	2837,2	0,95	1,23
2 Сумма комиссионного вознаграждения	1 389,8	1 324,2	1 636,3	-65,6	312,1	0,95	1,23
3 Затраты на производство и реализацию, в том числе:	810,0	841,5	884,5	31,5	43	1,04	1,05
3.1 Фонд заработной платы работников	628,0	649,0	670,0	21	21	1,03	1,03
3.2 Затраты на содержание офиса	110,7	113,6	129,3	2,9	15,7	1,03	1,13
3.3 Другие затраты	71,3	78,9	85,2	7,6	6,3	1,11	1,08
4 Прибыль от реализации	579,8	482,7	751,8	-97,1	269,1	0,83	1,56
5 Налог на прибыль	115,9	96,5	150,3	-19,4	53,8	0,83	1,56
6 Чистая прибыль	463,9	386,2	601,5	-77,7	215,3	0,83	1,56
7 Среднесписочная численность работников, чел.	3	3	3	0	0	1	1

Таблица 2 – Ассортимент меню кафе «.....»

Раздел меню	Содержание раздела	Диапазон стоимости, рублей
Для начала	Мясные, овощные, фруктовые, рыбные закуски (в количестве 7), закуски к пиву (7)	От 150 до 370
Салаты	Мясные, рыбные, овощные салаты (7)	От 245 до 395
Супы	5 видов супов	250
Мясо&Гриль	Широкий выбор стейков (11), сосиски (3)	От 380 до 600
Бургеры	7 видов бургеров	От 310 до 400
Блюда из птицы & рыбы	3 из птицы, 3 из рыбы	От 265 до 670
Блюда на сковороде & на гарнир	4 блюда на сковороде и 6 блюд на гарнир	От 100 до 550
Сладкое	6 сладких блюд	От 230 до 330

Таблица 3 – Сильные и слабые стороны, возможности и угрозы деятельности кафе «.....»

Сильные стороны (S)	Слабые стороны (W)
Персонал предприятия имеет относительно высокую квалификацию Существует действенная система мотивации персонала Зарботная плата на уровне других ресторанов и выдаётся в установленный срок Высокий уровень обслуживания и сервиса Существует возможность контролировать все процессы в компании со стороны руководства Поддержание корпоративного духа компании Возможны наличный и безналичный расчёты Есть постоянные клиенты	Наблюдается ожидаемая текучесть кадров среди официантов Относительно неудобное месторасположение предприятия Слабая организация маркетинговой информационной системы на предприятии Отсутствие опыта маркетинговых исследований
Возможности (O)	Угрозы (T)
Организация наружной рекламы в виде баннера с информацией о предприятии питания Организация мастер-классов приготовления технически несложных блюд Организация доставки блюд Создание и работа с официальным сайтом предприятия	Изменения в законодательстве Изменения в нормативных актах, требования к помещению и пр. Повышение цен на сырье повышает себестоимость готовых блюд, что значительно понижает прибыль Наблюдается достаточно высокое конкурентное соперничество между действующими организациями

Таблица 4 – Динамика показателей движения кадров в ООО «.....» за 2015-2017 гг.

Показатели	2015 г.	2016г.	2017 г.	Абсолютное отклонение (+,-)	
				2016 г. к 2015 г.	2017 г. к 2015 г.
Численность, чел.	15	18	21	3	3
Принято сотрудников, чел.	3	4	1	1	-3
Уволено сотрудников, чел.	0	1	1	1	0
Коэффициент приема	0	0,16	0,19	0,16	0,03
Коэффициент выбытия	0	0,06	0,04	0,06	0,02
Коэффициент текучести	0	0,05	0,04	0,05	-0,01
Коэффициент постоянства состава персонала	0,8	0,72	0,9	-0,08	0,18

Таблица 5 – Программа экскурсионного тура «Казань-Иннополис-Свияжск»

Время	Мероприятия
1 день	
22:00	Выезд в г. Казань от Дома Советов из г. Оренбург Ночной переезд (около 11ч.)
8:00	Прибытие, заселение в гостиницу, завтрак в стиле татарской кухни. Свободное время
14:00	Обед
15:00	Посещение комплекса «Городская панорама». Этот зрелищный комплекс позволяет увидеть город на разных этапах его истории, рассмотреть Казань со всех ракурсов и даже полюбоваться ею с высоты птичьего полета.
18:00	Ужин в кафе
18:30	Прогулка с экскурсией по вечерней Казани
21:00	Возвращение в гостиницу
2 день	
07:00 – 08:00	Завтрак
08:00 – 14:00	Автобусно-пешеходная экскурсия в Иннополис.

Продолжение таблицы 5

Время	Мероприятия
14:00 – 14:30	Обед в г. Иннополис, после – отправление в Казань
16:00 – 19:00	Посещение развлекательного комплекса «Туган Авылым». В комплексе воссоздана атмосфера татарской деревни
21:00	Трансфер в гостиницу
3 день	
08:00	Завтрак в гостинице. Свободное время. Освобождение номеров. Вещи в автобус
09:00 – 17:00	Экскурсия на остров-град Свияжск (загородная экскурсия)
18:00	Возвращение в г. Оренбург

Пример оформления рисунков

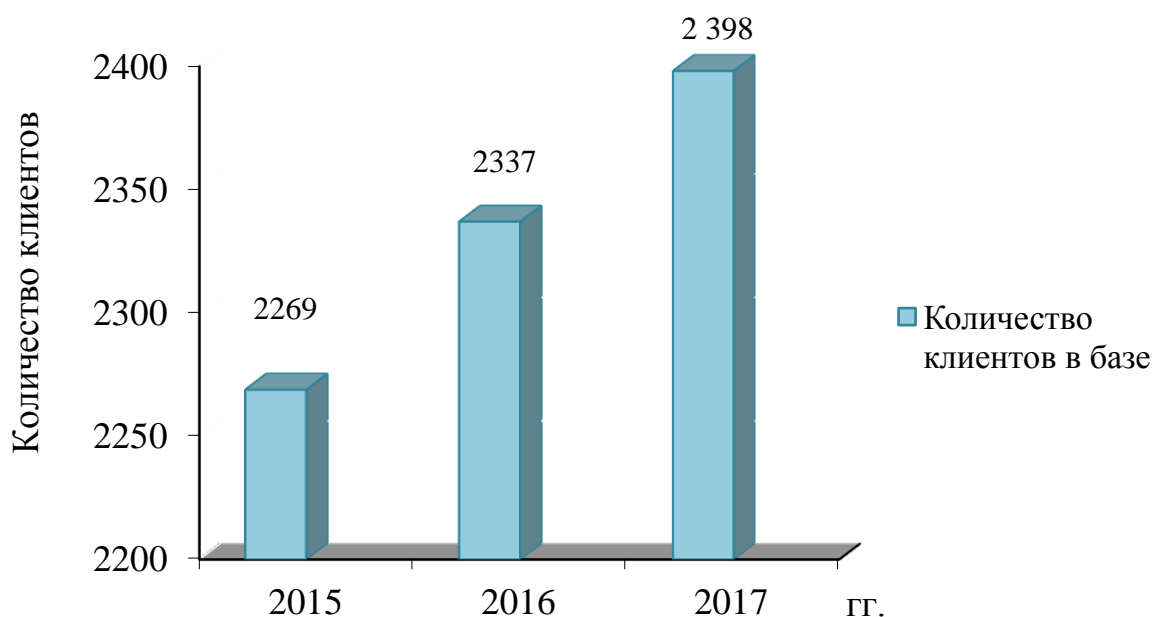


Рисунок 1 – Количество клиентов турагентства «.....», 2015–2017 гг.

Количество клиентов

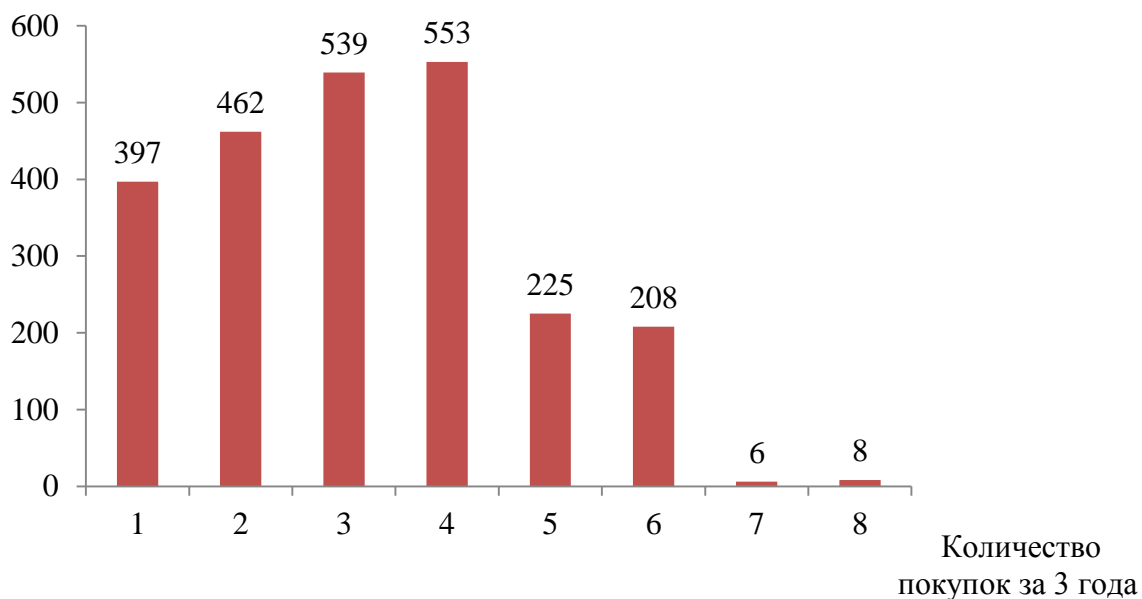


Рисунок 2 – Количество покупок туристических продуктов за 2015-2017 гг.

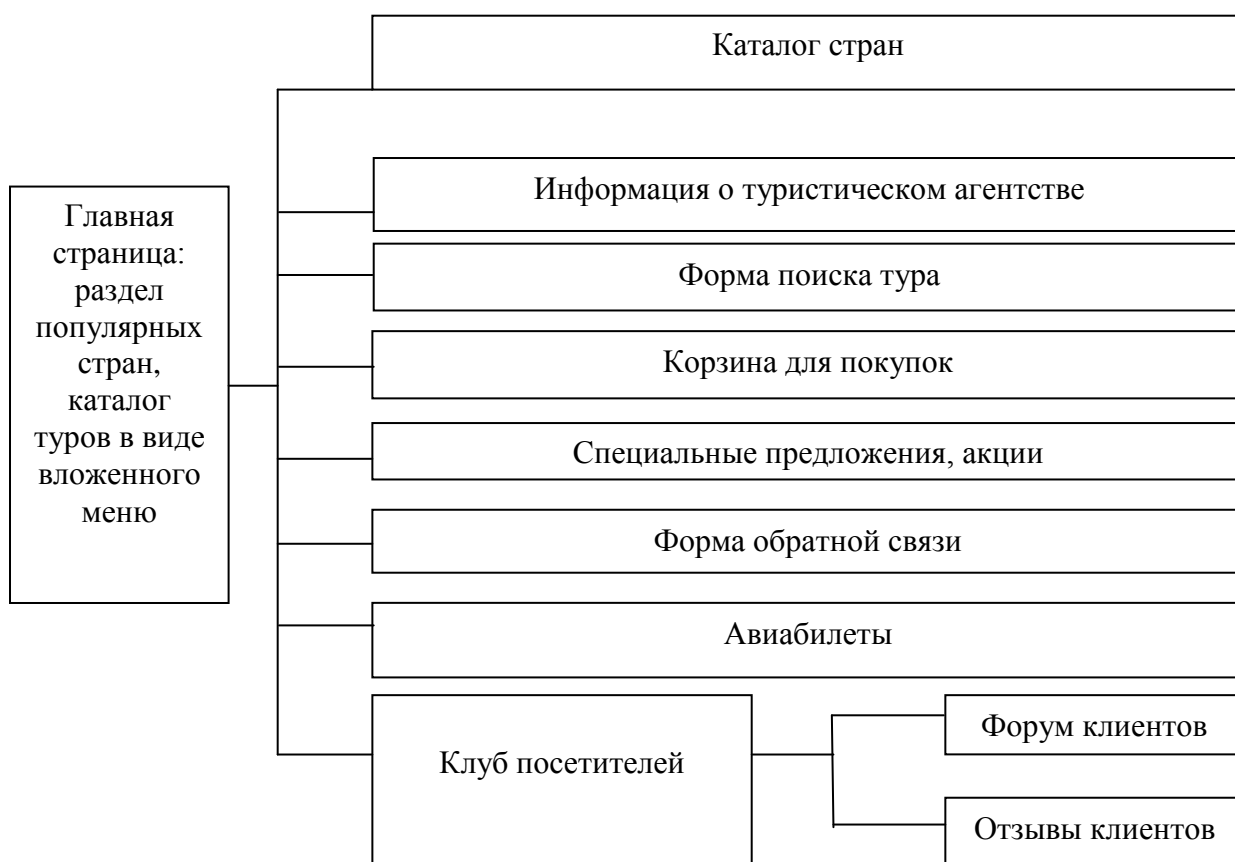


Рисунок 3 – Структура интернет-сайта ООО «.....»

4 Порядок защиты и критерии оценки

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

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

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

При определении требований к дифференцированному зачету по преддипломной практике предлагается руководствоваться критериями оценки, представленными в таблице 6.

Таблица 6 – Критерии оценки обучающегося при защите курсовой работы

Оценка	Характеристика отчета по практике и ответа обучающегося
Отлично	<ul style="list-style-type: none">- глубоко и всесторонне рассмотрена деятельность туристского или сервисного предприятия, полностью раскрыта тема индивидуального задания;- продемонстрировано умение увязывать теоретические знания в области сервиса и туризма с практической деятельностью предприятий;- представленный в отчете материал изложен грамотно логично и последовательно, при защите ответы на вопросы даются уверенно;

Продолжение таблицы 6

Оценка	Характеристика курсовой работы и доклада
	<ul style="list-style-type: none"> - обобщен собственный опыт, иллюстрируемый различными наглядными материалами, сделаны выводы и даны практические рекомендации; - все выдвигаемые выводы и предложения полностью обоснованы и аргументированы.
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> - глубоко и всесторонне рассмотрена деятельность туристского или сервисного предприятия, полностью раскрыта тема индивидуального задания; - продемонстрировано умение увязывать теоретические знания в области сервиса и туризма с практической деятельностью предприятий; - представленный в отчете материал изложен грамотно логично и последовательно, при защите ответы на вопросы даются уверенно; - обобщен собственный опыт, иллюстрируемый различными наглядными материалами, сделаны выводы и даны практические рекомендации; - выдвигаемые выводы и предложения частично обоснованы и аргументированы, но допускаются неточности в форме и стиле ответа.
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - тема индивидуального задания раскрыта недостаточно четко и полно; - в отчете отмечаются несущественные ошибки и неточности; - обучающийся испытывает затруднения в практическом применении теоретических знаний; - при ответе обучающийся затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - при защите отчета по практике обучающийся обнаруживает пробелы в знаниях основного материала; - допущены принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой преддипломной практики заданий; - обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, неточности в содержании излагаемого материала, не выделяет главного, существенного в ответе.

Приложение А *(обязательное)*

Пример оформления задания по выполнению программы преддипломной практики

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт менеджмента

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

ЗАДАНИЕ

По преддипломной практике в Министерстве физической культуры, спорта и туризма Оренбургской области

Тема индивидуального задания Оценка использования программ лояльности клиентов в деятельности туристического агентства: анализ процесса обслуживания клиентов в турагентстве; количественные и качественные характеристики клиентской базы турагентства; разработка анкеты-опросника для туристов агентства, ориентированная на оценку потребительской ценности отдельных элементов программ лояльности; проведение анкетирования.

Студент группы 15Ту(ба)ГОУ Иванов Иван Иванович

Руководитель практики:

от университета доцент кафедры УПСиТ Полякова И.Л.

(должность, Ф.И.О.)

(подпись, дата)

от организации директор туристического агентства «А-тур» Сидоров Н. Ю.

(должность, Ф.И.О.)

(подпись, дата)

Приложение Б *(справочное)*

Пример оформления содержания отчета по преддипломной практике

Содержание

Введение.....	2
1 Организационно-экономическая характеристика туристического агентства «А-тур»	4
2 Технология предоставления основных и дополнительных услуг туристического агентства.....	12
3 Анализ внешней среды туристического агентства.....	19
4 Индивидуальное задание	26
Заключение	32
Список использованных источников.....	34
Приложение А	35
Приложение Б	37

Приложение В
(обязательное)

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

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт менеджмента

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

ДНЕВНИК

Преддипломной практики

студента Иванова Ивана Ивановича
(Ф.И.О.)

группа 16Ту(ба)ГОУ

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 2018 г.
Окончание практики «15» июля 2018 г.

М.П.

Календарный график прохождения практики

Число и месяц	Краткое содержание работы	Подразделение организации, где выполняется работа	Замечание и оценка руководителя практики о качестве выполнения работы
19.06.2018г.	Знакомство с сотрудниками агентства, изучение устава, ознакомление с правилами техники безопасности	Туристический отдел	
20.06.2018г.	Изучение структуры агентства	Туристический отдел	
21-23.06. 2018 г.	Работа с клиентской базой агентства	Туристический отдел	
26-30.06. 2018 г.	Работа с документацией отдела продаж агентства	Туристический отдел	
03.07-11.07. 2018 г.	Работа в качестве менеджера агентства	Туристический отдел	
12.07-15.07. 2018 г.	Подведение итогов прохождения практики; итоговое собрание директором агентства	Туристический отдел	

Директор туристического агентства «А-тур»

Сидоров Н.Ю.

Приложение Г (справочное)

Пример оформления характеристики обучающегося, проходившего преддипломную практику

ХАРАКТЕРИСТИКА

Обучающегося: Иванова Ивана Ивановича

1. Тип практики: *преддипломная*

2. Место прохождения практики: *туристическое агентство «А-тур»*

3. Выполняемая обучающимся 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.

4. Оценка прохождения практики руководителем предприятия

Иванов Иван Иванович за время прохождения преддипломной 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.