

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

**ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ И ПРАВИЛА
ПРОХОЖДЕНИЯ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
(ОРГАНИЗАЦИОННО-
УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ) ПРАКТИКИ ПО
НАПРАВЛЕНИЯМ ПОДГОТОВКИ
43.03.01 СЕРВИС, 43.03.02 ТУРИЗМ**

Методические указания

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

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

Оренбург
2021

УДК 378.147.091.313:338.4(076.5)
ББК 74.48я7+65.43я7
О 28

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

О 28 **Общие требования и правила прохождения производственной (организационно-управленческой) практики по направлениям подготовки 43.03.01 Сервис, 43.03.02 Туризм: методические указания / составители И.Л. Полякова, Ю.Е. Холодилина; Оренбургский гос. ун-т. - Оренбург: ОГУ, 2021. - 35 с.**

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

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

УДК 378.147.091.313:338.4(076.5)
ББК 74.48я7+65.43я7

© Полякова И.Л.,
© Холодилина Ю.Е., составление, 2021
© ОГУ, 2021

Содержание

1 Пояснительная записка	4
1.1 Цель и задачи производственной (организационно-управленческой) практики	4
1.2 Требования к знаниям, умениям и навыкам, которые должны быть приобретены или закреплены в период практики	5
1.3 Объекты производственной (организационно-управленческой) практики .	7
1.4 Продолжительность и сроки проведения производственной (организационно-управленческой) практики	8
1.5 Общие требования, регламентирующие деятельность студента-практиканта	8
2 Программа производственной (организационно-управленческой) практики для студентов по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и 43.03.02 Туризм	11
2.1 Общие положения	11
2.2 Содержание производственной (организационно-управленческой) практики	12
3 Подготовка и оформление отчёта по производственной (организационно-управленческой) практике.....	20
3.1 Структура отчета по производственной (организационно-управленческой) практике.....	20
3.2 Оформление текста отчета по производственной (организационно-управленческой) практике.....	21
Приложение А (справочное) Пример оформления титульного листа отчета по производственной (организационно-управленческой) практике.....	31
Приложение Б (справочное) Пример оформления титульного листа отчета по производственной (организационно-управленческой) практике.....	32
Приложение В (справочное) Пример оформления дневника по выполнению программы производственной (организационно-управленческой) практики	33
Приложение Г (справочное) Пример оформления характеристики студента-практиканта	35

1 Пояснительная записка

1.1 Цель и задачи производственной (организационно-управленческой) практики

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

Производственная практика направлена на:

- формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций;
- приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности;
- приобретение необходимых профессиональных навыков.

Производственная практика проводится для студентов согласно учебному плану подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 Сервис и 43.03.02 Туризм и включает в себя два вида практик:

- организационно-управленческая практика;
- преддипломная практика.

Организационно управленческая практика проводится для обучающихся:

- по очной форме обучения в 4 и 6 семестрах;
- по заочной форме обучения в 6 и 8 семестрах.

Форма (способ) проведения практики – стационарная, выездная.

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

Цель производственной (организационно-управленческой) практики - ознакомить обучающихся с должностными обязанностями специалиста индустрии сервиса и туризма на предприятиях и в учреждениях по профилю

получаемого образования. В процессе ее прохождения обучающийся выполняет функции специалиста по выбранному профилю.

Задачи производственной (организационно-управленческой) практики:

- изучение нормативных документов, регламентирующих деятельность предприятий индустрии сервиса и туризма и работников;

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

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

- изучение особенностей технологии предоставления туристских и сервисных услуг и обслуживания потенциальных потребителей;

- проведение анализа деятельности предприятий индустрии сервиса и туризма;

- планирование и прогнозирование деятельности предприятий индустрии сервиса и туризма.

Для выполнения этих задач, обучающиеся должны описать предприятия и их сферы деятельности, описать трудовые коллективы их структуру управления; потребителей и клиентов организации, выделить основные и дополнительные услуги, предоставить внутреннюю документацию (копии) по основным видам деятельности (устав организации, прайс-листы, договоры с поставщиками, клиентами, информационные листы, технологические карты, должностные инструкции и пр.).

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

Практика базируется на знаниях и умениях, полученных студентами при изучении таких дисциплин как «Организация туристской деятельности», «Экскурсоведение», «Менеджмент в туристской индустрии», «Экономика и

предпринимательство в туризме», «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Выставочная деятельность», «Социология и психология управления».

В результате прохождения производственной (организационно-управленческой) практики обучающийся должен:

Знать:

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

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

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

- организационные основы сервисной и туристской деятельности, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками сервисной и туристской деятельности, понятие, виды и технологии организации сервисной и туристской деятельности;

- методические основы исследования, анализа и оценки научной информации по сервисной и туристской деятельности;

- технологии управления и общие закономерности анализа затрат в индустрии сервиса и туризма;

- теорию управления, теорию и методики оценки экономической эффективности предприятий индустрии сервиса и туризма;

Уметь:

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

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

- изучать научно-техническую информацию по стандартизации услуг и обслуживания, отечественный и зарубежный опыт в сервисной и туристской деятельности;

- применять методики исследований научной информации;
- принимать обоснованные управленческие решения в рамках разработки и реализации сервисных и туристских продуктов, а также деятельности предприятия;
- анализировать, систематизировать и обобщать результаты исследований деятельности конкурентов;
- анализировать основные практические направления взаимодействия организации и потребителей (клиентов).

Владеть:

- навыками культуры межличностного общения;
- навыками сбора, обработки и анализа информации;
- навыками организации работы исполнителей и разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе организации сервисной и туристской деятельности;
- научно-технической информацией, отечественным и зарубежным опытом в сервисной и туристской деятельности;
- методиками расчета и анализа затрат деятельности предприятия индустрии сервиса и туризма;
- навыками анализа и расчета экономических ресурсов, методами оценки туристских ресурсов и управления бюджетами сервисных предприятий.

1.3 Объекты производственной (организационно-управленческой) практики

Объектом производственной практики являются:

- предприятия юридической формы (общества с ограниченной ответственностью, акционерные общества и пр.) сферы сервиса и туризма, осуществляющие свою деятельность в соответствии с действующим законодательством, как на территории Оренбургской области, так и за ее пределами;

- органы исполнительной власти в сфере сервиса и туризма;
- государственные учреждения культуры;
- структурные подразделения вуза и пр.

1.4 Продолжительность и сроки проведения производственной (организационно-управленческой) практики

Продолжительность производственной (организационно-управленческой) практики обучающихся определяется учебным планом направления подготовки. По результатам защиты практики выставляется дифференцированный зачет.

1.5 Общие требования, регламентирующие деятельность студента-практиканта

Производственная (организационно-экономическая) практика является обязательной и представляет собой вид занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся в сервисной и туристской деятельности.

Практика проводится в соответствии с программой производственной (организационно-управленческой) практики бакалавров, разработанной на кафедре управления персоналом, сервиса и туризма.

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

Обучающиеся при прохождении практики обязаны:

- 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.

Структура практики включает несколько этапов:

1 этап: проведение организационного собрания, на котором руководитель практики сообщает о сроках проведения практики, о цели и задачах, знакомит с программой практики, рекомендует для выполнения отчетных заданий учебную и учебно-методическую литературу, информирует о базах прохождения практики, форме и времени отчетности. Затем руководитель практики оформляет соответствующие документы (материалы для приказа по направлению студентов на практику, индивидуальные студентам на практику).

2 этап: прохождение практики на предприятии, где обучающиеся знакомятся с основными направлениями деятельности предприятия, изучают ее организационную структуру, нормативно-правовую базу деятельности предприятия, под руководством специалиста на предприятии осуществляют деятельность по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, выполняют задания по программе практики. В ходе прохождения практики обучающиеся в обязательном порядке заполняют дневник практики, в котором предусмотрено описание видов деятельности и результатов их выполнения за каждый день практики.

3 этап: оформление отчета по практике. По окончании прохождения практики специалист предприятия, на котором обучающийся проходил производственную (организационно-управленческую) практику, оформляет характеристику на обучающегося, с указанием рекомендуемой оценки.

4 этап: предоставление отчета по производственной (организационно-управленческой) практике руководителю практики от университета. Доработка отчета по замечаниям руководителя, защита отчета.

2 Программа производственной (организационно-управленческой) практики для студентов по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и 43.03.02 Туризм

2.1 Общие положения

Местом проведения производственной практики обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и 43.03.02 Туризм выступают следующие предприятия и учреждения, таблица 1.

Таблица 1 – Объекты производственной практики

Объекты производственной (организационно-управленческой) практики	
43.03.01 Сервис	43.03.02 Туризм
Предприятия коллективных средств размещения	
Музейно-выставочные учреждения	
Структурные подразделения ФГБОУ ВО «Оренбургский государственный университет»	
Предприятия общественного питания	Министерство экономического развития, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбургской области
Предприятия индустрии развлечения и отдыха	Туроператоры внутреннего, въездного и выездного туризма
Спортивные учреждения и предприятия (спортивные комплексы; фитнес-клубы и пр.)	Туристические агентства
Учреждения дополнительного образования	Туристско-рекреационные комплексы
Предприятия индустрии красоты	Туристско-информационные центры
Предприятия бытового обслуживания	Экскурсионные бюро
Транспортные компании	

Конкретные предприятия или организации для прохождения практики определяются кафедрой управления персоналом, сервиса и туризма. Для методического и организационного руководства практикой назначаются руководитель от университета и руководитель от предприятия.

2.2 Содержание производственной (организационно-управленческой) практики

В процессе прохождения производственной (организационно-управленческой) практики обучающийся:

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

- приобретает опыт работы в трудовом коллективе при решении производственно-экономических вопросов;

- 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 сервисного и туристского предприятия;

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

- приобретает опыт взаимодействия с партнерами в процессе обслуживания.

После прохождения производственной (организационно-управленческой) практики обучающийся должен представить руководителю практики от университета отчет о прохождении производственной практики.

Отчет по производственной (организационно-управленческой) практике содержит следующие элементы:

- а) титульный лист;
- б) содержание;
- в) введение;
- г) общая характеристика деятельности предприятия, организации, учреждения;
- д) анализ внешней среды предприятия либо технология предоставления услуг предприятия
- е) индивидуальное задание;
- и) заключение;
- к) список использованных источников;
- л) приложения;
- м) дневник по производственной практике;
- н) характеристика студента с указанием итоговой оценки прохождения практики.

Пример оформления титульного листа отчета по производственной (организационно-управленческой) практике представлен в приложении Б.

Введение является вступительной частью отчета по производственной (организационно-управленческой) практике, в которой отражаются:

- роль и место объекта практики в индустрии сервиса и туризма 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);
- практическая значимость проведенного анализа деятельности предприятия и пр.;

Отчет по практике содержит три основных раздела:

- организационно-экономическая характеристика предприятия;
- анализ внешней 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 экономических показателей деятельности предприятия за 3-5 лет (штатная численности сотрудников, объемы продаж и пр.);
- финансово-экономические показатели;
- маркетинговая деятельность предприятия;
- характеристика сбытовой сети сервисного или туристского предприятия;
- бонусные программы и поощрения для клиентов, партнеров и пр.

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

- «портрет» потенциального потребителя услуг предприятия;
- основные и потенциальные конкуренты предприятия;
- анализ конкурентоспособности предприятия;
- основные партнеры (поставщики) предприятия;
- контактная аудитория предприятия;

- сильные и слабые стороны деятельности предприятия;
- возможности и угрозы в деятельности предприятия;
- процесс обслуживания клиентов;
- основные этапы процесса обслуживания;
- характеристика подразделений предприятия, участвующих в процессе обслуживания и пр.

При прохождении практики на одном и том же предприятии (после 4 и 6 семестра для очной формы и после 6 и 8 семестра для заочной формы) рекомендуется во втором разделе отчета раскрыть различные аспекты (например, при первом прохождении практики рассмотреть внешнюю среду предприятия, а при повторном прохождении - технологию процесса оказания услуг предприятием).

Третьим разделом отчета по производственной (организационно-управленческой) практики является индивидуальное задание. Руководитель практики от предприятия выдает обучающемуся индивидуальное задание. Выполнение индивидуального задания является основным пунктом программы практики. В ходе практики происходит выполнение функциональных обязанностей работника предприятия индустрии сервиса и туризма, выполняемые в это время задания могут являться индивидуальным заданием.

Темы индивидуальных заданий формируются, исходя из потребностей и задач предприятия, при необходимости согласуются с руководителем практики от Университета.

Примерные индивидуальные задания:

- подбор и бронирование тура для клиента, включающее подробное описание всей технологии работы с клиентом;
- разработка рекламной кампании предприятия индустрии сервиса и туризма;
- сбор статистической информации по конкретным направлениям деятельности предприятий индустрии сервиса и туризма;
- работа с конкретным клиентом либо группой клиентов данного

предприятия, включающее 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 сервиса и туризма и пр.

Выполненное индивидуальное задание в процессе прохождения производственной (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.).

Пример оформления индивидуального задания

ФРАГМЕНТ «.....Управлением по культуре и искусством администрации г. Оренбурга было организовано и проведено за время прохождения практики 6 мероприятия.

В ходе прохождения производственной практики в управлении по культуре и искусству администрации г. Оренбурга руководителем производственной практики мне было выдано задание. Данное задание заключалось в содействии в составлении сценария к проведению общероссийского праздника ко Дню России, а также организация и проведение концерта ко Дню России.

Передо мной стояла задача определения целевой аудитории, для которой он предназначен. Мною было выявлено, что праздник является массовым (народным). Участие в нем могут принимать люди различных возрастов.

При разработке сценария особое внимание было уделено истории появления праздника и его значению. Мною были выявлены цели данного мероприятия.....»

В заключении обучающимся делается вывод о конкурентоспособности предприятия индустрии сервиса и туризма, соответствии применяемых на предприятии управленческих процессов современным требованиям. При

необходимости даются рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия. По итогам производственной практики обучающимся намечаются направления дальнейших исследований и самостоятельной работы с учетом выявленных в ходе практики потребностей и задач предприятий индустрии сервиса и туризма.

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

В качестве приложений к отчету по производственной (организационно-управленческой) практике могут прилагаться:

- копии учредительных документов, устава предприятия;
- цены на услуги предприятия индустрии сервиса и туризма;
- рекламные проспекты, материалы, используемые предприятием индустрии сервиса и туризма в своей деятельности (копии).

Во время прохождения производственной (организационно-управленческой) практики студент-практикант должен вести дневник, в котором описывается выполненная за день работа, указывается в какой форме она была исполнена (самостоятельно, под наблюдением руководителя практики от предприятия, на основе изучения архивных материалов). В дневнике записывается также участие в общественной работе, экскурсии, присутствие на производственных совещаниях, научно-исследовательская работа в период практики.

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

Дневник оформляется на листах формата А4 и прикрепляется к отчёту.

Ниже представлены примерные направления, которые могут быть отражены в отчете по практике, таблица 2.

Таблица 2 – План и содержание производственной (организационно-управленческой) практики

Изучаемые вопросы	Количество дней*
1 Учредительные документы и устав предприятия (состав учредителей, организационно-правовая форма предприятия, виды деятельности, юридический адрес и другие характеристики)	2
2 Изучение внутренней среды предприятия: 2.1 Кадры: - анализ состава, структуры, движения персонала (текучести кадров); - квалификация персонала, подготовка и переподготовка, продвижение по службе; - анализ использования и стимулирования труда персонала, использование рабочего времени	4
2.2 Организация управления: - коммуникационные процессы; - организационные структуры; - нормы, правила, процедуры; - распределение прав и ответственности; - иерархия подчинения; - организация плановой работы на предприятии, ознакомление с видами и формами планирования, разработкой и реализацией бизнес-планов, планово-учетной документации	2
2.3 Технология производства и оказания услуг: - виды основных услуг; - виды дополнительных и сопутствующих услуг; - технология внедрения новых видов услуг; - формы и виды обслуживания клиентов и пр.	4
2.4 Маркетинг: - факторы влияющие на продажи; - стимулирование продаж; - каналы продаж; - показатели вместимости и загруженности и их динамика и пр.;	2

Продолжение таблицы 2

Изучаемые вопросы	Количество дней*
<p>2.5 Финансовое состояние и основные показатели деятельности предприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - финансовые ресурсы, их структура; - объемы продаж (реализация) и их динамика в стоимостном выражении: по времени, сезонам, регионам; - система налогообложения; - анализ основных показателей финансового состояния (доходности, финансовой устойчивости, кредитоспособности, прибыльности и др.); - (стратегия туристского продукта; ценовая стратегия коммуникационная стратегия) 	2
<p>3 Изучение внешней (микросреды) среды предприятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - характеристика клиентуры предприятия (состав клиентуры, ее сегментация (в зависимости от объекта исследования), устойчивость клиентуры, потенциальные возможности расширения клиентуры; - анализ конкурентов (сильные и слабые стороны конкурирующих организаций по перечню оказываемых услуг и их качеству, цене, уровню обслуживания, наличию гарантий (страховок, безопасности); - изучение партнерских связей фирмы (организации) на основе заключенных договоров 	2
<p>4 Выполнение задания руководителя практики</p>	6
<p>5 Оформление отчета по практике</p>	3

* В зависимости от календарного плана-графика прохождения практики и специфики деятельности предприятия количество дней может быть скорректировано

3 Подготовка и оформление отчёта по производственной (организационно-управленческой) практике

3.1 Структура отчета по производственной (организационно-управленческой) практике

По итогам производственной (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 взаимосвязаны. Отчёты, не отвечающие этому требованию, к защите не допускаются.

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

Отчёт должен составляться на основе календарно-тематического плана, утверждаемого руководителем практики. Работа по составлению отчёта проводится студентом-практикантом систематически на протяжении всего периода практики. В начале отчёта даётся краткая характеристика организации – объекта 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 студент обрабатывает накопившийся материал, последовательно излагает его и представляет его на проверку руководителю практики. В конце практики отчёт оформляется окончательно.

Исходя из программы производственной (организационно-управленческой) практики в отчёте должны найти отражение следующие структурные элементы:

- 1 титульный лист (Приложение Б);
- 2 содержание;
- 3 основная часть:
 - организационно-экономическая характеристика предприятия;
 - анализ внешней среды предприятия либо технология предоставления услуг предприятия;
 - индивидуальное задание;
- 4 заключение;
- 5 список использованных источников;
- 6 приложения;
- 7 дневник по производственной практике (Приложение В);
- 8 характеристика студента с указанием итоговой оценки прохождения практики (Приложение Г).

Все материалы прикладываются к отчёту и аккуратно подшиваются.

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

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

Отчёт о прохождении производственной практики должен не только по содержанию, но и по форме отвечать предъявленным требованиям.

3.2 Оформление текста отчета по производственной (организационно-управленческой) практике

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

При выполнении отчета текст должен быть оформлен в текстовом редакторе Word for Windows версии не ниже 6.0. Тип шрифта: Times New Roman Cyr. Шрифт основного текста: обычный, размер 14 пт. Шрифт заголовков разделов: полужирный, размер 16 пт. Шрифт заголовков подразделов: полужирный, размер 14 пт.

Межсимвольный интервал: обычный. Межстрочный интервал: одинарный.

Текст отчета выполняется на листах формата А4 (210x297 мм) без рамки, соблюдая следующие размеры полей: левое - не менее 30 мм, правое - не менее 10 мм, верхнее - не менее 20 мм, нижнее - не менее 20 мм.

Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту.

Слова «Содержание», «Введение» и «Заключение» записывают симметрично тексту, включают в содержание отчета, данные заголовки не нумеруют.

Содержание отчета выполняется по установленному образцу и имеет номер страницы.

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

Пример оформления таблиц

Таблица 1 – Основные экономические показатели деятельности гостиницы «Майорка», тыс. руб.

Показатели	Годы			Темп роста, %	
	2018	2019	2020	2019 к 2018	2020 к 2019
Выручка, тыс. руб.	13234	13657	13785	3	-1
Полная себестоимость продаж (включая управленческие и коммерческие расходы), тыс.руб.	4563	4523	4863	-0,88	7,5
Прибыль от продаж, тыс.руб.	8671	9134	8922	5,3	-2,3

Продолжение таблицы 1

Показатели	Годы			Темп роста, %	
	2018	2019	2020	2019 к 2018	2020 к 2019
Чистая прибыль, тыс.руб.	6936,8	7307,2	7137,6	5,3	-2,3
Среднесписочная численность ППП, чел.	28	28	28	100	100
Основные средства (среднегодовая стоимость), тыс.руб.	3569	3569	4365	100	22,3
Оборотные средства (среднегодовая стоимость), тыс.руб.	2569	2863	2965	11,4	3,6
Материальные затраты, тыс.руб.	584	589	658	0,9	11,7
Затраты на рубль выручки, руб.	14,9	15,5	13,6	4,02	-12,3
Фондоотдача, руб.	3,7	3,82	3,16	3,2	-17,2
Рентабельность продаж, %	52,4	53,5	52	2	-2,8

Таблица 2 - Основные экономические показатели деятельности туристического агентства «Атлас Трэвел» за 2018-2020 гг.

Показатели	Итого за 2018 год	Итого за 2019 год	Итого за 2020 год	Абсолютное отклонение, +/-		Темп роста, %	Абсолютное отклонение, +/-
				2019 г. к 2018 г.	2020 г. к 2019 г.		
Объем реализации услуг, товаров, тыс. руб.	7275,4	8148,4	8637,4	+873	+489	111,9	106,0
Сумма комиссионного вознаграждения, тыс. руб.	873,0	977,8	1036,5	104,8	58,73	112	106

Продолжение таблицы 2

Показатели	Итого за 2018 год	Итого за 2019 год	Итого за 2020 год	Абсолютное отклонение, +,-		Темп роста, %	Абсолютное отклонение, +,-
				2019 г. к 2018 г.	2020 г. к 2019 г.	2019 г. к 2018 г.	2020 г. к 2019 г.
Затраты на производство и реализацию, тыс. руб.	532,6	625,8	652,9	93,2	27,2	117,5	104,3
Прибыль от реализации, тыс. руб.	340,5	352,0	383,5	11,5	31,5	103,4	108,9
Налог на прибыль, тыс. руб.	68,1	70,4	76,7	2,3	6,3	103,4	108,9
Чистая прибыль	272,4	281,6	306,8	9,2	25,2	103,4	108,9

Таблица 3 - Списочная численность персонала ГАУК «Оренбургский губернаторский историко-краеведческий музей» за 2018-2020 гг.

Показатель	2018 г., чел	Доля, %	2019 г., чел	Доля, %	2020 г., чел	Доля, %	Темпы роста от 2020 г. к 2018 г.
Списочная численность, в том числе:	76	100	77	100	85	100	+9
Руководители	9	11,8	7	9,09	15	17,6	+6
Специалисты	33	43,4	38	49,4	35	41,2	+2
Рабочие	34	44,7	32	42,1	35	41,2	+1

Таблица 4 - Структура персонала ресторана «Piccadilly» по возрасту за 2018-2020 гг.

Показатель	2018 г.		2019 г.		2020 г.	
	чел.	доля, %	чел.	доля, %	чел.	доля, %
Всего	38	100	34	100	32	100
– до 30 лет	20	52,6	12	35,3	10	31,3
– от 30 до 40 лет	13	34,2	18	52,9	18	56,3
– от 40 до 50 лет	5	13,2	4	11,8	4	12,4
– от 50 лет и старше	-	-	-	-	-	-

Таблица 5 – Количество организованного обслуживания ресторана «Piccadilly» за 2018-2020 гг., шт.

Наименование мероприятия	2018 г.	2019 г.	2020 г.	Темп роста 2020 г. к 2018 г.
Корпоративные мероприятия	38	33	27	- 11
Свадьба	44	40	38	- 6
Семейные торжества	73	68	71	-2
ИТОГО	155	141	136	- 19

Таблица 6 – Реализованные маршруты ООО «Планета туризма» за 2018-2020 гг., шт.

Название тура	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Экскурсионные маршруты по России	154	144	11
Автобусные маршруты	135	106	4
Пляжные маршруты России	48	80	37
Речные и морские круизы	40	32	8
Зарубежные туры	512	450	90
Образование за рубежом	5	3	0
Итого	894	815	150

Таблица 7 – Анализ потенциальных конкурентов ООО «РЕФРЕЙМ-ИНЖИР»

Факторы конкурентоспособности	ООО «РЕФРЕЙМ-ИНЖИР»	Конкуренты	
		Ресторанный комплекс «Космос»	Гастро-бар «Макарена»
Качество	Отличное качество блюд с авторскими подачами поваров	Отличное качество блюд с авторскими подачами поваров	Отличное качество блюд
Местонахождение	Центр города	Центр города, внутри большого кинотеатра и парка развлечений	Центр города, внутри большого торгового центра
Уровень цен	Выше среднего	Высокие	Выше среднего
Ассортимент	Обширная барная карта, разнообразное меню разных стран	Обширная барная карта, разнообразное меню разных стран	Обширная барная карта, разнообразное меню разных стран

Продолжение таблицы 7

Факторы конкурентоспособности	ООО «РЕФРЕЙМ-ИНЖИР»	Конкуренты	
		Ресторанный комплекс «Космос»	Гастро-бар «Макарена»
Репутация фирмы	Новое заведение, функционирует менее года	Ресторан давно на рынке, пользуется большим спросом и популярностью	Развивающийся гастро-бар с постоянно меняющимся меню и красивым интерьером
Качество обслуживания	Высокое	Высокое	Высокое
Преобладающий контингент	18-35 лет, офисные работники	Люди с высоким уровнем дохода, 25+ лет	14-35 лет
Особенности	Развлекательная программа, наличие нескольких залов, вип-комнаты и караоке	Развлекательная программа, бонусная программа, наличие летней веранды	Наличие летней веранды, проведение мастер-классов, развлекательная программа

Таблица 8 – Сравнение конкурентов ООО «Планета туризма плюс» по различным параметрам за 2020 г.

Параметр	ООО «Планета туризма плюс»	ООО «А-ТРЭВЛ»	ООО «Есения-тур»
Биометрия	Да	Да	Нет
Визовый отдел	Да	Да	Да
Виды туризма	Внутренний и выездной	Внутренний и выездной	Внутренний и выездной
Морские и речные круизы	Да	Да	Да
Учебные направления	Да	Нет	Нет
Система продвижения	«Инстаграм» «Вконтакте», ТВ, наружная реклама	«Инстаграм», Радио, наружная реклама	«Инстаграм», реклама на радио и ТВ
Удобство навигации на сайте	Не удобный	Удобный	Не удобный

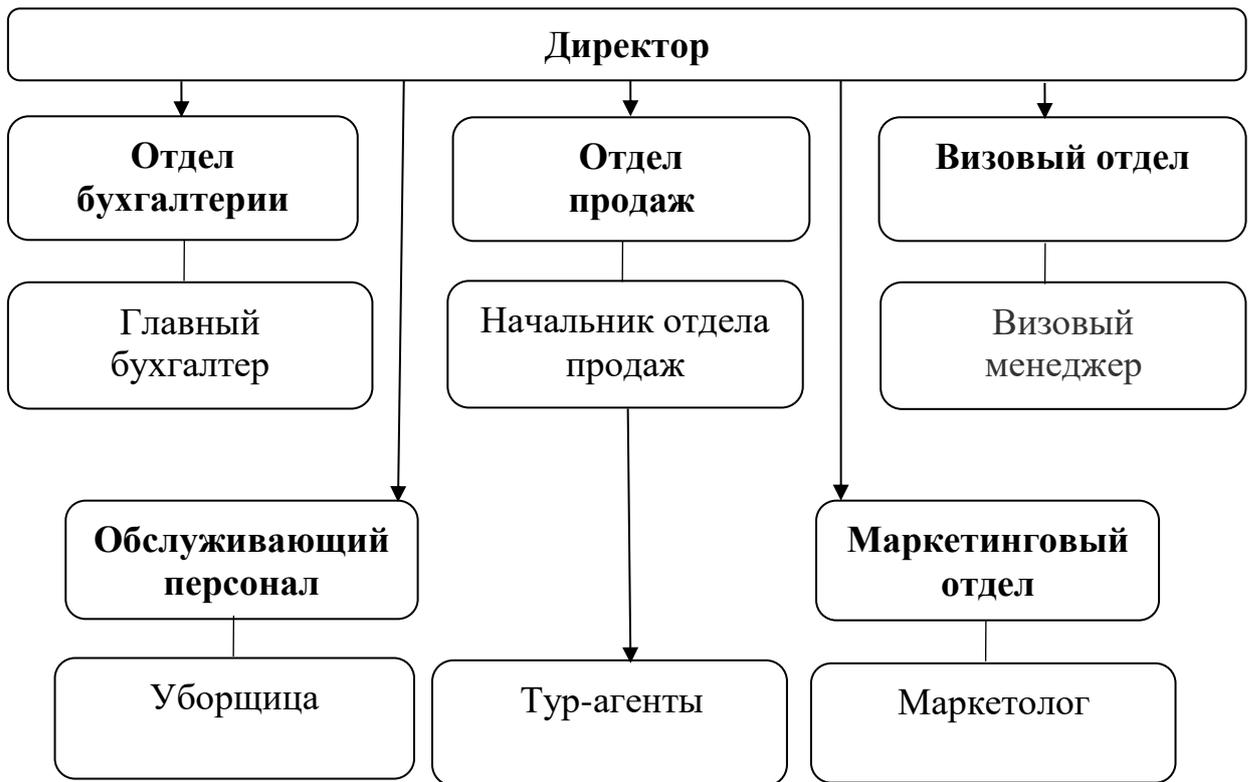


Рисунок 1 – Организационная структура ООО «Планета туризма плюс»

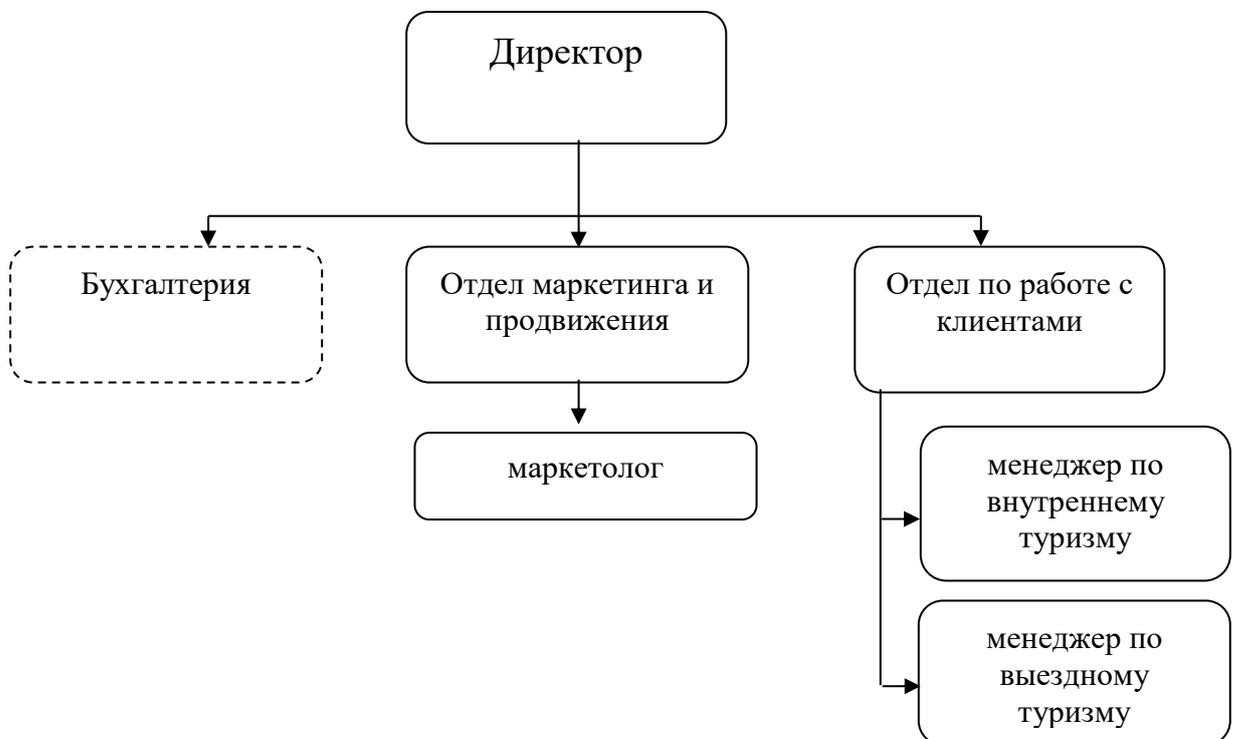


Рисунок 2 - Организационная структура турагентства ООО «Атлас Трэвел»

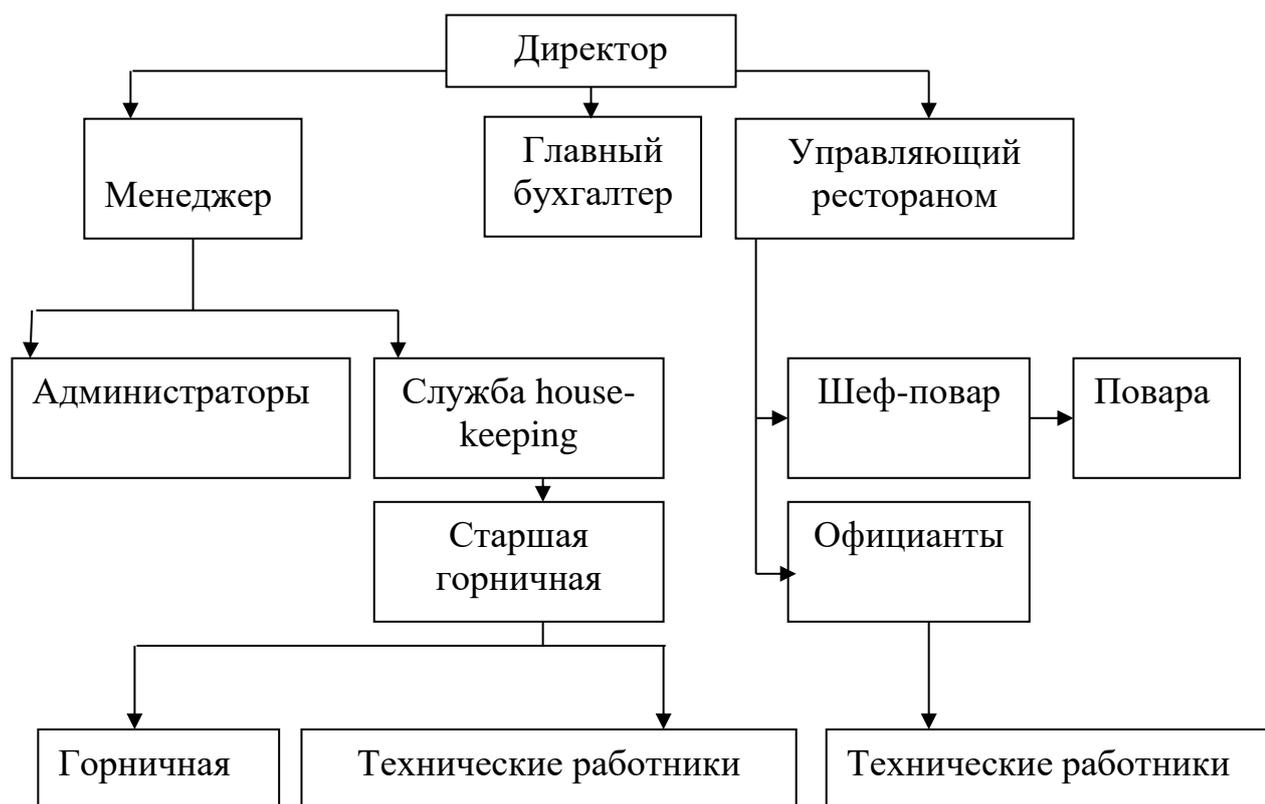


Рисунок 3 – Организационная структура гостиницы «Майорка»

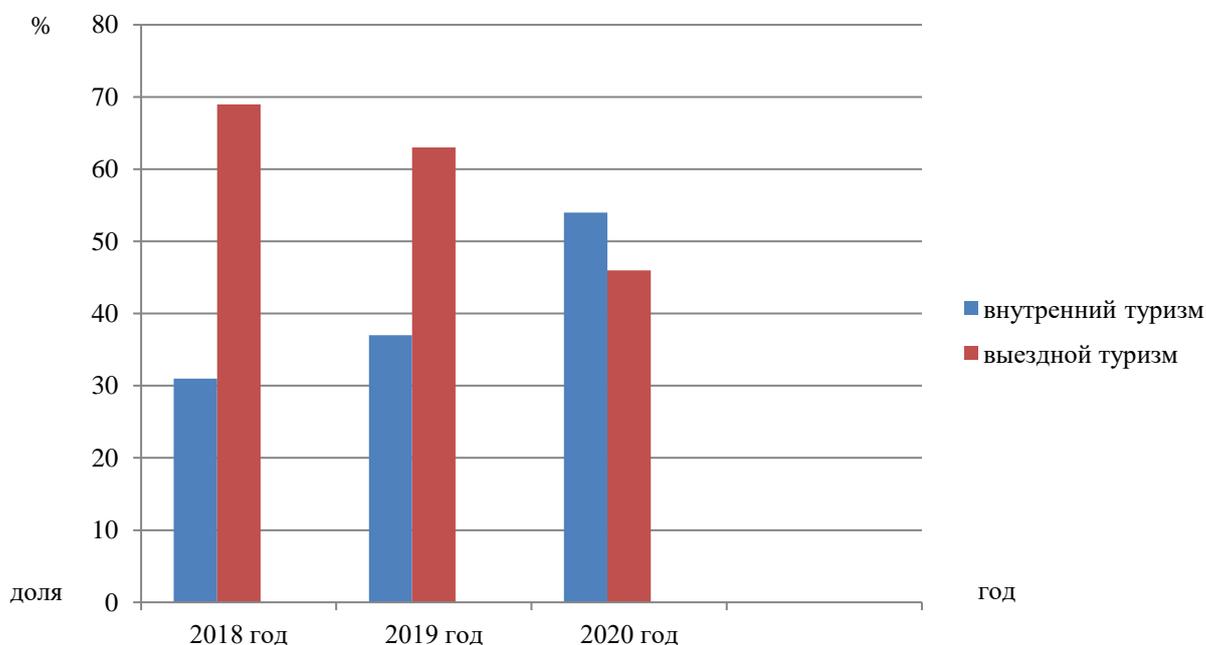


Рисунок 4 – Анализ турпотока в турагентстве «Глобус» за 2018 – 2020 гг., в %

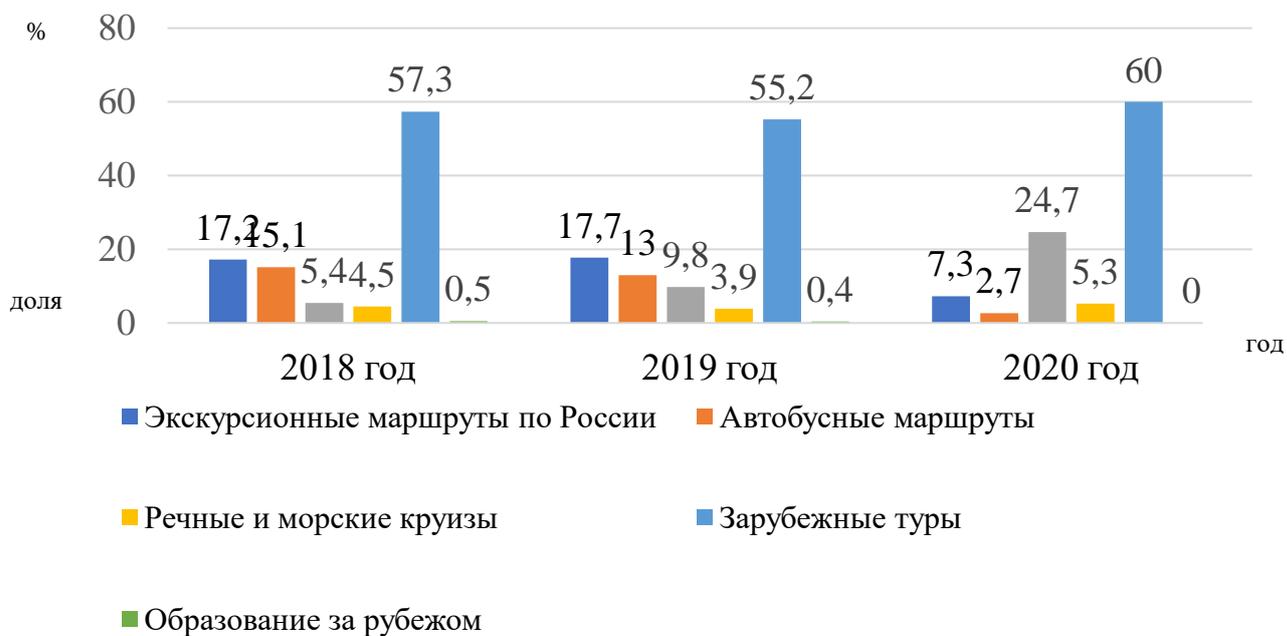


Рисунок 5 – Анализ турпотока в турагентстве «Планета туризма плюс» за 2018 - 2020 гг., в %

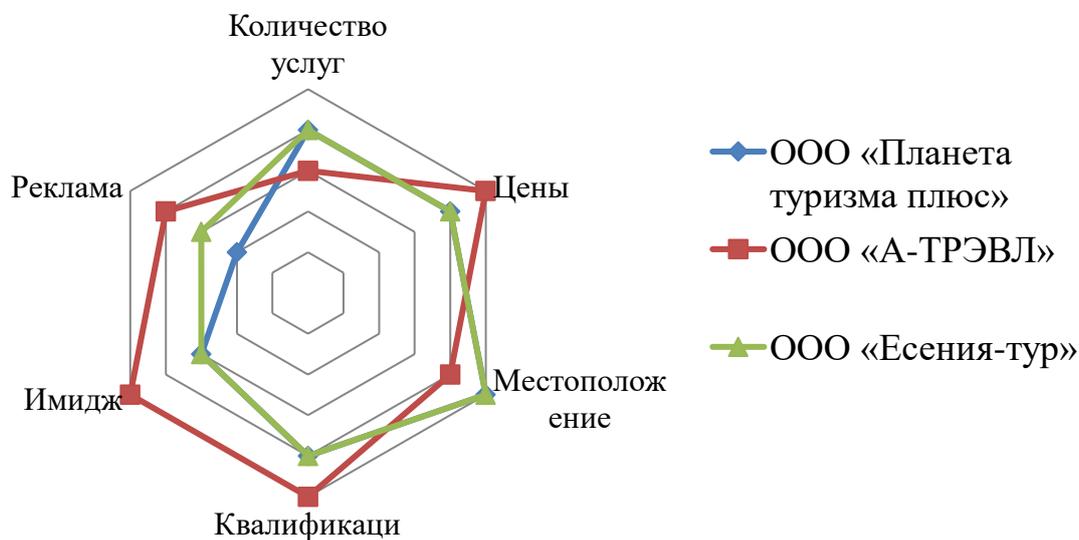


Рисунок 6 – Карта конкурентоспособности ООО «Планета туризма плюс»

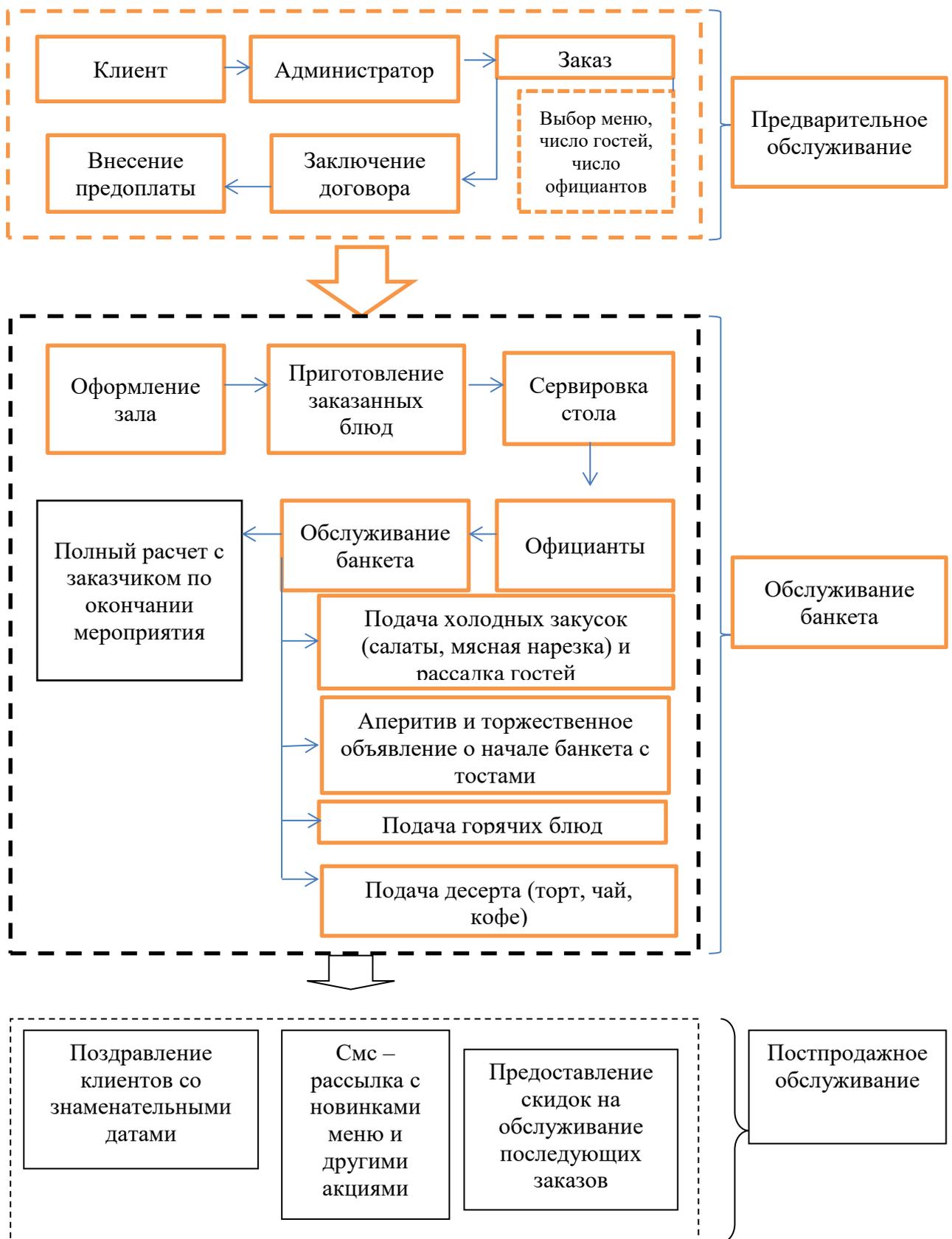


Рисунок 7 – Технология обслуживания потребителей при организации банкета

Приложение А (справочное)

Пример оформления титульного листа отчета по производственной (организационно-управленческой) практике Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Оренбургский государственный университет» (ОГУ)

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРАКТИКУ

Вид, тип практики производственная, организационно-экономическая практика

Обучающийся Иванов Иван Иванович
(Фамилия, Имя, Отчество)

Курс 2

Факультет (филиал, институт) Институт менеджмента

Форма обучения очная

Специальность или направление подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Содержание задания на практику (перечень подлежащих рассмотрению вопросов, выполняемых работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью):

1. Организационно-экономическая характеристика предприятия.
2. Анализ внешней среды предприятия
3. Индивидуальное задание

Дата выдачи задания 10.05.2021 г.

Руководитель
по практической подготовке _____
подпись Ю.Е. Холодилина
И.О. Фамилия

Ознакомлен:

Обучающийся _____
подпись _____ И.О. Фамилия

**Заключение руководителя по практической подготовке о выполнении задания
практики:**

Руководитель
по практической подготовке _____
подпись Ю.Е. Холодилина
И.О. Фамилия

Приложение Б
(справочное)

**Пример оформления титульного листа отчета по производственной
(организационно-управленческой) практике**

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

ОТЧЕТ
по производственной практике

ОГУ 43.03.02.145 ОО

Руководитель от кафедры
доцент кафедры

Ю.Е. Холодилина

Руководитель от предприятия
директор

Н.Ю. Сидоров

Студент группы 20Ту(б)ГОУ

И.И. Иванов

Оренбург 2022

Приложение В

(справочное)

**Пример оформления дневника по выполнению программы
производственной (организационно-управленческой) 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

Производственной, организационно-управленческой практики

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

группа 20Ту(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 2022 г.

Окончание практики «15» июля 2022 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. 2022 г.	Знакомство с сотрудниками агентства, изучение устава, ознакомление с правилами техники безопасности	Туристический отдел	
20.06. 2022 г.	Изучение структуры агентства	Туристический отдел	
21-23. 06. 2022 г.	Работа с клиентской базой агентства	Туристический отдел	
26- 30.06. 2022 г.	Работа с документацией отдела продаж агентства	Туристический отдел	
03.07- 11.07. 2022 г.	Работа в качестве менеджера агентства	Туристический отдел	
12.07.- 15.07. 2022 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 студента-практиканта

ХАРАКТЕРИСТИКА

Студента: Иванова Ивана Ивановича

1. Тип практики: *производственная, организационно-управленческая*

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.

4. Оценка прохождения практики руководителем предприятия

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

Директор туристического агентства «А-тур»

Сидоров Н.Ю.