

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ»

ПРОГРАММА И МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

СТУДЕНТОВ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

080507.65 «МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ»,

специализации 080507.65-48 «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА» и

специализации 080507.65-22

«ГОСТИНИЧНЫЙ И ТУРИСТИЧЕСКИЙ БИЗНЕС»

Москва, 2008

Печатается по решению
редакционно-издательского совета
Российской Академии
предпринимательства

Протокол № _____

Учебно-методическая разработка предназначена для оказания помощи студентам дневного отделения специальности 080507.65 «МЕНЕДЖМЕНТ ОРГАНИЗАЦИИ», специализации 080507.65-48 «МЕНЕДЖМЕНТ ТУРИЗМА» и специализации 080507.65-22 «ГОСТИНИЧНЫЙ И ТУРИСТИЧЕСКИЙ БИЗНЕС» в прохождении производственной практики. Методические указания составлены в соответствии с «Положением о практике студентов высших учебных заведений и требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования. В данной методической разработке сформулированы цели, задачи и содержание производственной практики, даются советы по сбору материалов, их обработке и анализу, требования по оформлению отчета и порядок его защиты.

Составитель: к.ф.н., доцент И.Н. Юсупова

Рецензент: к.с.н., доцент Н.В. Лясников

Российская Академия предпринимательства, 2008

1. Программа, цель и задачи производственной практики

Производственная практика студентов является составной частью учебного процесса, одним из этапов подготовки специалистов сферы гостиничного бизнеса и туризма.

Целью практики является соединение теоретических знаний с практической работой на конкретном предприятии гостиничного бизнеса и туризма.

Задачи производственной практики:

- ознакомление с назначением и деятельностью всех служб и отделов предприятия и их взаимодействием, с основными направлениями маркетинговой стратегии предприятия;

- ознакомление с производственно-экономическими и организационно-технологическими особенностями и с финансово-экономической деятельностью объекта практики, с правилами техники безопасности, действующими на предприятии, а также с требованиями безопасности при организации и проведении туристских путешествий; проведение анализа кадровой политикой предприятия (численность, степень занятости, должностные инструкции и организация обучения и переподготовки);

- приобретение практических навыков в проектно-аналитической и организационно-управленческой деятельности;

- приобретение опыта экономической и управленческой работы на конкретном рабочем месте, навыков работы с нормативно-методическими и справочными материалами, материалами статистической отчетности и специальной литературы.

2. Организация производственной практики

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

Студент-практикант должен:

- явиться на место практики в установленный приказом срок;
- выполнять действующие правила внутреннего распорядка и требования трудового законодательства наравне со всеми работниками предприятия;
- выполнять работу по установленному календарному графику;
- осуществить накопление необходимого материала для последующей работы над отчетом по итогам прохождения практики.

Систематическое руководство и контроль за ходом практики каждого студента осуществляется руководителем практики от Академии.

Руководитель практики должен:

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

3. Методические указания

Прохождение производственной практики включает ряд этапов:

- общая характеристика предприятия;
- организационно-правовая деятельность фирмы;
- анализ производственной деятельности;
- маркетинговая деятельность фирмы;
- менеджмент и кадровая политика;
- анализ финансово-экономической или хозяйственной деятельности;
- обеспечение безопасности деятельности фирмы;
- сбор материала для написания и оформление отчета о практике.

3.1. Общая характеристика предприятия

3.1.1. Охарактеризовать местоположение гостиничного или туристского предприятия, благоустройство территории.

3.1.2. Дать характеристику наружного и внутреннего оформления фирмы. Наличие фирменного стиля (логотип и торговый знак, зарегистрированный в Роспатенте).

Наружное оформление (экстерьер):

- вывеска,
- консоль,
- рекламные щиты,
- стритлайн,
- маркизы,
- оформление оконных проемов,
- фирменный цвет и шрифт в оформлении;
- подсветка и др.

Внутреннее оформление (интерьер):

- наличие стенда с соответствующими документами фирмы (лицензии, сертификата, правил продажи туристских путевок, правил безопасности на маршруте, таможенных требований, правил страхования и др.);

- наличие стенда с кратким описанием существующих в фирме маршрутов;
- наличие оборудованных мест для отдыха посетителей;
- наличие видеотехники для демонстрации видеофильмов о предлагаемых маршрутах;
- наличие мест для размещения рекламной продукции фирмы;
- оформление кабинетов (таблички на дверях, оформление рабочих мест соответствующими наглядными материалами с соблюдением фирменного стиля);
- внешний вид сотрудников (наличие униформы или деловой одежды; бейджей, оформленных в едином фирменном стиле).

При оформлении отчета желательно приложить схему внутренних помещений предприятия.

3.1.3. Характеристика материально-технического обеспечения фирмы. Наличие оборудования и средств коммуникации, необходимых для осуществления деятельности гостиничного или туристского предприятия: телефоны (городская, международная связь, местная линия); факс; ксерокс; компьютеры; принтеры; офисная телефонная станция (при наличии в фирме большого штата или нескольких помещений); локальная сеть (при наличии большого количества компьютеров).

Оснащение рабочих мест материально-техническими средствами.

3.2. Организационно-правовая форма деятельности предприятия

3.2.1. Охарактеризовать организационно-правовую форму деятельности предприятия. Показать преимущества данной формы деятельности и факторы, определяющие выбор данной организационно-правовой формы.

3.2.2. Перечислить учредительные документы предприятия.

3.2.3. Изучить порядок регистрации предприятия.

3.2.4. Изучить порядок лицензирования и сертификации предприятия и получение лицензии и сертификата соответствия. При наличии торговой марки (логотипа) фирмы изучить порядок ее получения и регистрации.

3.2.5. В отчете указать документы и условия, необходимые для получения вышеперечисленных свидетельств.

3.3. Анализ производственной деятельности предприятия

3.3.1. Дать характеристику видов и форм деятельности турпредприятия (туроператорская деятельность, турагентская деятельность, предприятия средств размещения).

3.3.2. Воспроизвести структурную организацию предприятия (схема) и взаимодействия различных структурных подразделений.

3.3.3. Охарактеризовать функции предприятия и его отделов.

Для туристских фирм:

- изучить технологическую цепочку создания и продвижения турпродукта к потребителю; ознакомиться с формами и порядком работы с клиентами от момента встречи и реализации тура до его завершения;

- изучить договорные взаимоотношения фирмы (бронирование услуг, получение туристских виз, составление контрактов и договоров на обслуживание туристов);

- ознакомиться с выполнением фирмой туристских формальностей при осуществлении международных путешествий;

- изучить методическое обеспечение туров.

Для предприятий средств размещения:

- изучить формы обслуживания гостей в общественной части гостиницы;

- дать характеристику номерного фонда (оборудование жилых комнат и санузла, водоснабжение и канализация, освещение, отопление,

телефонное, теле- и радио- обеспечение номеров, наличие обслуживания по классу VIP); ознакомиться с наличием современных телекоммуникационных средств связи и специализированного оборудования;

- дать характеристику наличия и организации дополнительных услуг и договорную документацию (ксерокопии договоров со смежными предприятиями представить в отчете практики);

- ознакомиться с работой пищевого комплекса отеля;

- сделать анализ использования номерного фонда;

- дать оценку деятельности службам (приема, бронирования, административно-хозяйственной, эксплуатационно-технической, расчетной, культурно-организаторской и др.).

3.4. Маркетинговая деятельность фирмы

3.4.1. Дать анализ маркетинговой деятельности гостиничного или туристского предприятия:

- анализ маркетинговой среды (экономические, социальные, политические, технологические факторы), изучение спроса и потребностей клиентов;

- появление новых турпродуктов и видов услуг в зависимости от спроса и потребностей различных групп населения;

- анализ деятельности конкурентов;

- сотрудничество с родственными предприятиями;

- оценка работы предприятия (сильные и слабые стороны деятельности);

- работа с клиентом после завершения путешествия;

- работа с жалобами клиентов в фирме;

- финансирование маркетинговой деятельности;

- наличие плана маркетинговой деятельности.

3.4.2. Сделать анализ рекламно-информационной деятельности гостиничного или туристского предприятия:

- виды и формы информации и рекламы фирмы;
- экспозиционный материал агентства: набор информации, прейскуранты (price list), рекламные проспекты, рекламные плакаты и др.
- участие фирмы в работах туристских выставок и ярмарок.

3.5. Менеджмент и кадровая политика предприятия

3.5.1. Изучить квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников гостиничного бизнеса и туристской индустрии. Сделать кадровый анализ предприятия по следующим критериям: возраст, образование, знание языков.

3.5.2. Охарактеризовать стили руководства фирмой. Формы и методы руководства персоналом. Обратить внимание на организацию проведения деловых совещаний, умение руководства улаживать конфликтные и стрессовые ситуации в коллективе и в работе с клиентами.

3.5.3. Изучить планирование потребности в персонале. Изучить штатное расписание фирмы.

3.5.4. Ознакомиться с методами подбора персонала в фирме:

- изучение рынка рабочей силы;
- изучение методов оценки персонала;
- сбор информации и критерии оценки личностных характеристик персонала;
- интервьюирование и тестирование кадров;
- изучение причин текучести кадров;
- профессиональное развитие персонала;
- профессиональное обучение и профессиональный рост.

3.5.5. Изучить и проанализировать должностные инструкции работников предприятия (ксерокопии должностных инструкций по

возможности представить в отчете).

3.6. Анализ финансово-экономической деятельности предприятия

3.6.1. Изучить особенности учетной политики предприятия.

3.6.2. Ознакомиться с отражением в учете лицензирования предприятия.

3.6.3. Ознакомиться с составом затрат предприятия, порядком учета затрат, способами группировки и включения затрат в себестоимость гостиничного или туристского продукта, способами распределения косвенных расходов предприятия между видами деятельности и объектами калькулирования, а также методы ценообразования и ценовые стратегии предприятия.

3.6.4. Ознакомиться с содержанием годовых отчетов, с основными показателями деятельности предприятия, характеризующие объем производства, производственный капитал, оплату труда, издержки производства, прибыль.

Примечание: если предприниматель или предприятие не даёт сведения о финансово-экономическом состоянии фирмы достаточно получить представление об оформлении бланков финансово-экономического отдела предприятия.

3.7. Обеспечение безопасности деятельности предприятия

3.7.1. Дать анализ обеспечению безопасности предприятия: решетки на окнах и дверях, металлические двери, наличие тревожной кнопки, камеры слежения, различные сигнализации и др. Наличие договора с вневедомственной охраной.

3.7.2. Ознакомиться с наличием договора по обеспечению

противопожарной безопасности предприятия и сертификата пожарной безопасности, а также с порядком аварийной эвакуации при чрезвычайных обстоятельствах.

3.7.3. Проанализировать деятельность предприятия по проектированию туров и услуг размещения на соответствие их правилам техники безопасности и согласования с соответствующими службами, обеспечивающими безопасность размещения, путешествия, организации питания, экскурсионного обслуживания и др.

3.7.4. Ознакомиться с наличием на предприятии журнала по проведению инструктажа по технике безопасности и формами проведения инструктажа.

3.7.5. Рассмотреть вопросы организации различных видов страхования путешествий и средств размещения.

3.7.6. Для предприятий гостиничной индустрии проанализировать деятельность предприятия на соответствие требованиям безопасности средств размещения: экологическая безопасность, пожарная безопасность, безопасность оборудования, санитарно-гигиеническая и противозаразительная безопасность, эксплуатация электротехнического и газового оборудования, допустимый уровень звукового давления, требования безопасности к питьевой воде, сертификация препаратов дезинфекции и дезинсекции. Охрана окружающей среды. Санитарная очистка, уборка и утилизация отходов. Наличие экологического паспорта.

3.8 Составление и оформление отчета по практике

3.8.1. Структура отчета.

Основные структурные элементы отчета должны располагаться в следующем порядке:

- Титульный лист не нумерованный (приложение 1).

- Содержание отчета.
- Введение.
- Основная часть:
 - Общая характеристика предприятия.
 - Организационно-правовая форма деятельности предприятия.
 - Анализ производственной деятельности предприятия.
 - Анализ менеджмента и кадровой политики предприятия.
 - Анализ маркетинговой деятельности предприятия.
 - Анализ финансово-экономической деятельности предприятия.
 - Анализ техники безопасности на предприятии.
- Заключение.
- Список использованной литературы.
- Приложения не нумерованные. Нумеруются только сами приложения

(например: Приложение 1).

При всей широте данных вопросов основную часть отчета должна занимать подборка информации, аналитическая обработка и выводы, сделанные в заключении отчета.

3.8.2. Оформление отчета.

Отчет должен быть написан грамотно и грамотно оформлен. Весь текст печатается согласно соответствующему стандарту: через 1,5 интервала, шрифт Times New Roman, размер шрифта - 14.

Параметры страницы: размер левого поля - 30 мм, правого - 15 мм, верхнего и нижнего – по 20 мм.

Отчет о практике должен содержать лаконичное изложение содержания самостоятельной работы студента и написан в безличной форме. Пересказ в отчете инструктивных материалов учебников, лекций и т.п. не допускается.

Минимально допустимый объем отчета (без приложений) - от 20

страниц компьютерного текста.

Максимально допустимый объем отчета (с приложениями) - до 40 страниц компьютерного текста.

Каждая новая глава начинается с новой страницы. Это же правило относится к другим основным структурным частям работы: введению, заключению, списку использованных источников, приложениям.

Расстояние между названием главы (которое печатается жирным шрифтом) и последующим текстом должно быть равно двум полуторным интервалам. Точку в конце заголовка, расположенного посреди строки, не ставят.

Страницы следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту. Номер страницы ставится в центре вверху страницы.

Титульный лист является первой страницей отчета, включается в общую нумерацию страниц, но номер страницы не проставляется.

Иллюстрации, таблицы, расположенные на отдельных листах, включаются в общую нумерацию страниц.

Все таблицы нумеруют арабскими цифрами в пределах всего текста. Над правым верхним углом таблицы помещают надпись «Таблица...» с указанием ее порядкового номера без значка № перед цифрой и без точки после нее. Таблицы снабжают тематическими заголовками, которые располагают посередине страницы и пишут с прописной буквы и без точки в конце. При переносе таблицы на другую страницу названия ее граф следует повторить и над ней поместить слова «Продолжение таблицы...».

Все схемы, диаграммы и рисунки подписываются снизу: рис. (с указанием порядкового номера) и далее пишется надпись рисунка.

Формулы следует выделить из текста в отдельную строку. Значение каждого символа приводится под формулой в той же последовательности, как в формуле с новой строки; первую строку пояснения следует начинать со слова «где» без двоеточия.

Формулам в отчете присваивается порядковый номер, который проставляется арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении напротив формулы.

Если в расчетах применение формулы повторяется, то она не приводится, а делается ссылка на присвоенный ей номер.

Отчет должен быть предоставлен на кафедру в пластиковой папке-скоросшивателе. К нему отдельно прилагается договор с предприятием.

3.8.3. Представление отчета и его защита

Отчет производственной практики, проверенный и подписанный руководителем практики, представляется студентом на выпускающую кафедру в установленные приказом сроки защиты отчетов по практике.

Защита отчета о производственной практике организуется выпускающей кафедрой в течение 5-и дней после окончания практики. На защите обращается внимание на выводы и содержание развернутого заключения, сделанного студентом, в котором должны быть рекомендации по улучшению деятельности предприятия, по мнению студента.

Результаты защиты отчета производственной практики оцениваются дифференцировано и оформляются ведомостью с соответствующей записью в зачетной книжке студента.

РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Кафедра Менеджмент организации

ОТЧЕТ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Исполнитель: студент _____ курса; группы _____

(Ф.И.О.)

Руководитель: _____
(ученая степень, звание)

(Ф.И.О.)

Место прохождения практики:

Отчет по практике защищен
с оценкой _____

« ____ » _____ 200 ____ г.