

МИНОБРАЗОВАНИЯ РОССИИ

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

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«27» января 2022 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
производственной практики (организационно-управленческой практики)

основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

с направленностью (профилем)
Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Формы обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430301-01-22

Тула 2022 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
рабочей программы практики

Разработчик:

Разработчик:

Пономарева И.Ю., зав. каф. ТИГ,
канд. техн. наук, доцент,
профессор ТулГУ
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

1 Цель и задачи прохождения практики

Целью прохождения практики является закрепление полученных знаний и умений по ряду дисциплин, позволяющих принимать организационно-управленческие решения на предприятиях туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса различных организационно-правовых форм.

Задачами прохождения практики являются:

- участие в планировании, разработке и реализации кадровой стратегии организации, а также в формировании организационной и управленческой структуры организации;
- участие в организации работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ;
- участие в разработке программ мотивирования и стимулирования персонала, организации и контроля деятельности подразделений, команд (групп) работников, направленных на достижение стратегических и оперативных целей предприятия.

2 Вид, тип практики, способ (при наличии) и форма (формы) ее проведения

Вид практики – производственная практика.

Тип практики – организационно-управленческая практика.

Способ проведения практики – стационарная и (или) выездная.

Форма проведения практики – дискретно по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида (совокупности видов) практики.

Учебный процесс по практике организуется в форме практической подготовки обучающихся.

3 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы (формируемыми компетенциями) и индикаторами их достижения, установленными в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы, приведен ниже.

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- 1) основы организации деятельности предприятий туризма и гостеприимства (код компетенции – ПК-1, код индикатора – ПК-1.1);
- 2) основные принципы и методы организации работы исполнителей на предприятиях туризма и гостеприимства (код компетенции – ПК-3, код индикатора – ПК-3.1).

Уметь:

- 1) осуществлять координацию, контроль и проводить оценку эффективности деятельности подразделений (служб, отделов) предприятий туризма и гостеприимства (код компетенции – ПК-1, код индикатора – ПК-1.2);
- 3) осуществлять подбор персонала предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности, выбирать программу обучения и адаптации сотрудников, управ-

лять конфликтами, координировать деятельность подчиненных (код компетенции – ПК-3, код индикатора – ПК-3.2).

Владеть:

1) методами планирования текущей деятельности департаментов служб (отделов) предприятий туризма и гостеприимства (код компетенции – ПК-1, код индикатора – ПК-1.3);

3) навыками оценки профессиональной компетентности работников, методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности (код компетенции – ПК-3, код индикатора – ПК-3.3).

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

4 Место практики в структуре образовательной программы

Практика относится к части основной профессиональной образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Практика проводится в 4 семестре.

5 Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях либо в академических часах

Номер семестра	Формы промежуточной аттестации	Общий объем в зачетных единицах	Продолжительность		Объем контактной работы в академических часах		Объем иных форм образовательной деятельности в академических часах
			в неделях	в академических часах	Работа с руководителем практики от университета	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения							
4	ДЗ	3	2	108	0, 75	0, 25	107
Заочная форма обучения							
4	ДЗ	3	2	108	0, 75	0, 25	107

Условные сокращения: ДЗ – дифференцированный зачет (зачет с оценкой); ДППП – практика проводится дискретно по периодам проведения практик - путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий, продолжительность практики исчисляется только в академических часах.

К иным формам образовательной деятельности при прохождении практики относятся:

- ознакомление с техникой безопасности;
- изучение технической документации профильной организации;
- выполнение обучающимся индивидуального задания;
- составление обучающимся отчёта по практике.

6 Структура и содержание практики

Обучающиеся в период прохождения практики выполняют индивидуальные задания, предусмотренные рабочей программой практики, соблюдают правила внутреннего распо-

рядка организации, на базе которой проводится практика, соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

Практики проводятся на следующих предприятиях: ИП Гребнева А.Ю. Агентство путешествий Sun Dali, Туристическая компания ООО «Аэропорт», Туристическая компания ООО «ДНТ-тур», Туристическая компания ИП Федоров К.В. «Лори Трэвел», ООО «Гостиница София», г. Тула, ООО «ОликоН» Гостевой дом «Император», г. Тула, ООО «Тула инвест» SK Royal Hotel Tula и других предприятиях туристического или гостиничного бизнеса Тульской области, а также на кафедре «Туризм и индустрия гостеприимства ТулГУ.

В процессе прохождения практики студент выполняет следующие задания:

- Сбор и реферирование литературы, позволяющей определить цели и задачи практики.
- Проведение анализа предприятия практики и основных видов его деятельности.
- Проведение мониторинга состава и структуры персонала предприятия практики.
- Анализ кадрового управления предприятия практики.
- Анализ полученных результатов. Систематизация материалов. Подготовка отчета.

Этапы (периоды) проведения практики

№	Этапы (периоды) проведения практики	Виды работ
1	Организационный	Проведение организационного собрания. Инструктаж по технике безопасности. Разработка индивидуального задания.
2	Основной	Выполнение индивидуального задания.
3	Заключительный	Составление отчёта по практике. Защита отчёта по практике (дифференцированный зачет).

Примеры индивидуальных заданий

Задание 1. Дать организационно-управленческую характеристику одного из предприятий гостиничного бизнеса в МО «Веневский район» Тульской области (организационно-правовую форму и название организации; юридический адрес и обязательные реквизиты; основные виды деятельности, их отраслевые особенности. Познакомиться с учредительными документами организации. В отчете представить краткую характеристику деятельности и организационную структуру организации).

Задание 2. Провести анализ системы управления персоналом ООО «ОликоН» Гостевой дом «Император», г. Тула, и дать предложения по устранению существующих проблем (дать анализ кадровой политике предприятия (направления кадровой работы, совокупность принципов, методов, форм, организационного механизма по выработке целей и задач, направленных на сохранение, укрепление и развитие кадрового потенциала); дать оценку кадрового состава организации, системы показателей по труду (общеэкономических: производительность труда, удельный вес фонда потребления в прибыли; кадровых: численность, удельный вес рабочих, руководителей, текучесть кадров, средний возраст; расходы на персонал; условия труда; организационную и производственную структуру предприятия (тип организационной структуры; схема с указанием наименования органов управления, подразделений, отделов, служб; основные параметры оргструктуры: формализация поведения, принципы группирования оргединиц, централизация структуры, характер и гибкость управляющей системы, скорость прохождения управляющих воздействий);

Задание 3. Провести анализ организационно-управленческих инноваций ООО «Тула инвест» SK Royal Hotel Tula (изучить основные виды организационно-управленческих инноваций; дать характеристику их применения в исследуемой компании; предложить необходи-

мые организационно-управленческие инновации, которые могут быть использованы в данной компании; дать оценку эффектов от их внедрения).

Задание 4. Провести анализ одного из предприятий туристического и гостиничного бизнеса в МО «Одоевский район» Тульской области (организационно-правовую форму и название организации; юридический адрес и обязательные реквизиты; основные виды деятельности, их отраслевые особенности. Познакомиться с учредительными документами организации. В отчете представить краткую характеристику деятельности и организационную структуру организации).

Задание 5. Провести анализ предприятий туристического и гостиничного бизнеса в МО «Куркинский район» Тульской области (организационно-правовую форму и название организации; юридический адрес и обязательные реквизиты; основные виды деятельности, их отраслевые особенности. Познакомиться с учредительными документами организации. В отчете представить краткую характеристику деятельности и организационную структуру организации).

Задание 6. Провести анализ предприятий туристического и гостиничного бизнеса в МО «Алексинский» Тульской области (организационно-правовую форму и название организации; юридический адрес и обязательные реквизиты; основные виды деятельности, их отраслевые особенности. Познакомиться с учредительными документами организации. В отчете представить краткую характеристику деятельности и организационную структуру организации).

Задание 7. Провести анализ предприятий туристического и гостиничного бизнеса в МО «Белевский» Тульской области (организационно-правовую форму и название организации; юридический адрес и обязательные реквизиты; основные виды деятельности, их отраслевые особенности. Познакомиться с учредительными документами организации. В отчете представить краткую характеристику деятельности и организационную структуру организации).

Задание 8. Провести анализ организационно-управленческих инноваций ООО «ОликоН» Гостевой дом «Император», г. Тула (изучить основные виды организационно-управленческих инноваций; дать характеристику их применения в исследуемой компании; предложить необходимые организационно-управленческие инновации, которые могут быть использованы в данной компании; дать оценку эффектов от их внедрения).

Задание 9. Провести анализ организационно-управленческой политики и содержания проводимой работы по совершенствованию организационной структуры предприятия туристического бизнеса Центрального района г. Тула.

Задание 10. Провести анализ системы управления качеством услуг, предоставляемых предприятиями туристического бизнеса Советского района г. Тула, и дать рекомендации по ее улучшению.

Задание 11. Провести анализ организационно-управленческой политики предприятий туристического и гостиничного бизнеса в МО «Ефремовский район» Тульской области.

Задание 12. Провести анализ организационно-управленческой политики предприятий туристического и гостиничного бизнеса в МО «Кимовский район» Тульской области и дать рекомендации по ее совершенствованию.

Задание 13. Провести анализ системы управления персоналом туристической компании г. Тула.

Задание 14. Провести анализ системы управления качеством услуг, предоставляемых Тульским государственным музеем оружия, и дать предложения по устранению существующих проблем.

Задание 15. Провести анализ организационно-управленческих инноваций предприятий гостиничного бизнеса в МО «Суворовский район» Тульской области и дать рекомендации по совершенствованию их деятельности.

7 Формы отчетности по практике

Промежуточная аттестация обучающегося по практике проводится в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой), в ходе которого осуществляется защита обучающимся отчета по практике. Шкала соответствия оценок в стобалльной и академической системах оценивания результатов обучения при прохождении практики представлена ниже.

Система оценивания результатов обучения	Оценки			
	0 – 39	40 – 60	61 – 80	81 – 100
Стобалльная система оценивания				
Академическая система оценивания (дифференцированный зачет)	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

Требования к отчёту по практике

Объем отчета – 25 – 30 листов.

Текст отчета, а также приложения следует размещать на одной стороне листа формата А4 .

Работа должна быть выполнена на компьютере в редакторе Microsoft Word for Windows:

- гарнитура текста Times New Roman Cyr;
- кегль (размер шрифта) 14;
- межстрочный интервал полуторный;
- абзац (красная строка) 1,25 см;
- перенос автоматический (ширина зоны переноса – 0,25 см);
- выравнивание по ширине области текста.

Структура отчета по практике включает следующие части:

- титульный лист (рисунок 1);
- оглавление;
- введение;
- основная часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости).

В оглавлении последовательно перечисляют заголовки разделов, подразделов, пунктов (кроме подзаголовков, даваемых в подбор с текстом), а также приложений (при их наличии) и указывают номера страниц, с которых они начинаются. Заголовки содержания должны точно повторять заголовки в тексте. Сокращать или давать их в другой формулировке, последовательности и соподчинённости по сравнению с заголовками в тексте нельзя. Если заголовок в тексте дан прописными буквами, то в содержании его следует привести таким же образом.

В заключении дается общая характеристика результатов прохождения практики и оценка предприятия.

Отчет должен быть оформлен и сдан на проверку за 2 дня до окончания практики. Защита отчета на кафедре производится непосредственно после окончания практики

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Кафедра туризма и индустрии гостеприимства

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ

Вид (тип) практики	Производственная (организационно-управленческая)
Курс, группа	_____
Направление подготовки	43.03.01 Сервис (профиль: менеджмент в туризме и гостеприимстве)
Ф.И.О. обучающегося, подпись	_____ _____
Место прохождения Практики	_____
Период прохождения практики	_____

Руководитель практической подготовки
(руководитель практики) от профильной организации

_____	М.П.	_____
(Ф.И.О., должность)		(подпись)

Руководитель практической подготовки
(руководитель практики) от университета

<u>Пономарева И.Ю., зав. кафедрой ТИГ</u>	_____
(Ф.И.О., должность)	(подпись)

Тула 2021 г.

Рисунок 1 – Форма титульного листа отчета по организационно-управленческой практике

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Ниже приведен перечень контрольных вопросов и (или) заданий, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках защиты отчета по практике. Они позволяют оценить достижение обучающимся планируемых результатов обучения при прохождении практики и сформированность компетенций, указанных в разделе 3.

Перечень контрольных вопросов и (или) заданий Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ПК-1

1. Назовите основные принципы организации деятельности предприятий туризма и гостеприимства?
2. Назовите основные ГОСТы, применяемые в процессе оказания туристических и гостиничных услуг.
3. Кто может осуществлять координацию служб (отделов) предприятий туризма и гостеприимства?
4. Каким образом оценивается эффективность деятельности подразделений предприятий туризма и гостеприимства?
5. Назовите основные методы планирования деятельности подразделений предприятий сферы туризма и гостеприимства.

Контрольные вопросы для оценки сформированности компетенции ПК-3

1. Назовите источники и способы привлечения персонала.
2. Какие факторы оказывают наибольшее влияние на оргкультуру в компании?
3. Какие принципы используются в процессе управления конфликтами?
4. Как правильно выбрать программу обучения персонала гостиницы?
5. На каких принципах основан выбор способов адаптации сотрудников?

9 Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения практики используется материально-техническая база кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», ее аудиторный фонд, соответствующий действующим санитарным, противопожарным нормам требованиям к технике безопасности.

Кафедра обладает парком специализированного оборудования: мультимедийное оборудование с видео- и аудиосистемами, оборудование по дисциплинам, связанным с технологиями обслуживания в туризме и гостеприимстве, по другим дисциплинам программы. Наличие компьютерного класса (16 персональных компьютеров) с выходом в сеть «Интернет» и установленным лицензионным программным обеспечением позволяет обеспечивать свободный доступ обучающихся к вычислительной технике для ее широкого применения при работе над поставленными задачами практики.

Все предприятия, заявленные как базы практики, относятся к туристической отрасли или к гостиничному бизнесу и обладают действующим рабочим парком оборудования, необходимым для приобретения учащимися компетенций, заявленных рабочей программой практики.

10 Перечень учебной литературы и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Основная литература

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. — М. : КНОРУС, 2012. — 168 с. - <http://www.book.ru/view/907452>, по паролю
2. Валеева, Е. О. Технология и организация туроператорской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2015. — 145 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31941.html>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю
3. Гостиничный менеджмент : учебное пособие /Н.А. Платонова [и др.]; под А.А. Федулина. — М.: КНОРУС, 2016. —432 с. — (Бакалавриат).- Режим доступа: <http://www.book.ru/view/916809>, по паролю
4. Черевичко Т.В. Экономика туризма (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.В. Черевичко— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 264 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57170.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html> (дата обращения: 27.09.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
6. Лисевич А.В. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ А.В. Лисевич, Е.В. Лунтова, М.А. Джалайя — Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 68 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44182.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная литература

1. ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования.
2. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
3. ГОСТ Р 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
4. ГОСТ Р 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.
5. ГОСТ Р 57581-2017 Туристские услуги. Информационные знаки системы навигации в сфере туризма. Общие требования.
6. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
7. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
8. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
8. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> (дата обращения: 27.09.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
9. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: www.ratanews.ru

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. ЭБС IPRBooks универсальная базовая коллекция изданий. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, по паролю. — Загл. с экрана.
2. Электронный читальный зал «БИБЛИОТЕХ» : учебники авторов ТулГУ по всем дисциплинам.- Режим доступа: <https://tsutula.bibliotech.ru/>, по паролю.- Загл. С экрана
3. Научная Электронная Библиотека eLibrary – библиотека электронной периодики, режим доступа: <http://elibrary.ru/> , по паролю.- Загл. с экрана.
4. НЭБ КиберЛенинка научная электронная библиотека открытого доступа, режим доступа <http://cyberleninka.ru/> ,свободный.- Загл. с экрана.
5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: портал [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://window.edu.ru.> - Загл. с экрана.
6. Федеральная служба государственной статистики. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>
7. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

11 Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Текстовый редактор Microsoft Word;
2. Программа для работы с электронными таблицами Microsoft Excel;
3. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint;
5. Классификатор ОКАТО;
6. Yandex (браузер);
7. STDU Viewer (программа для просмотра pdf).
8. Пакет офисных приложений «Мой офис».