

РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА
ВЛАДИМИРСКИЙ ФИЛИАЛ



УТВЕРЖДАЮ

Директор ВФ РМАТ
В.И. Макарова

ПРОГРАММА ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

для студентов

направление 080500.62 «Менеджмент»
академическая степень : БАКАЛАВР

РАССМОТРЕНО Протокол заседания НМС № 3 от 11 ноября 2013 г.	Составитель программы Зам. директора ВР, ПО и ОС Н.А. Холодкова
---	--

Владимир 2013 г.

Пояснительная записка

Практика студентов является составной частью и формой организации образовательного процесса.

Положением о порядке проведения практики студентов, обучающихся по программам высшего профессионального образования предусмотрены следующие виды практик: учебная, производственная, в т.ч. и преддипломная.

Программы практик разрабатываются и утверждаются филиалом самостоятельно на основе ГОС ВПО, с учетом рабочих учебных планов и примерным программам дисциплин.

Программа практики разработана согласно квалификационным требованиям к специалистам в соответствии с требованиями к минимуму содержания и уровню подготовки дипломированного специалиста по направлению 080507.62 «Менеджмент».

Преддипломная практика, как часть основной образовательной программы является завершающим этапом обучения и проводится после освоения студентами программ теоретического и практического обучения. Во время прохождения преддипломной практики проверяется профессиональная готовность будущего специалиста к самостоятельной трудовой деятельности в соответствии с общей программой преддипломной практики и осуществляется сбор и анализ материалов для выполнения выпускной квалификационной работы (дипломного проекта) в соответствии с индивидуальным заданием научного руководителя.

Направление на преддипломную практику осуществляется на основании приказа директора филиала «Об организации и проведении преддипломной практики».

Руководство практикой осуществляют преподаватели, утвержденные приказом ректора РМАТ (они же руководители дипломного проекта).

Студент перед уходом на практику, не позднее 5 дней до начала практики, получает у заместителя директора по практическому обучению пакет документов по преддипломной практике (программу практики, направление нахождение преддипломной практики, форму дневника, форму справки о прохождении преддипломной практики), у научного руководителя (он же руководитель практики от филиала) студент получает индивидуальное задание, которое фиксируется в дневнике по преддипломной практике в разделе «Индивидуальное задание по практике».

За время прохождения практики студентом оформляются следующие документы: дневник по преддипломной практике, отчет о выполнении программы практики (или дневник-отчет), а также справка о прохождении производственной предвыпускной (преддипломной) практики, заверенные руководителем практики от предприятия, которая подшивается в дипломный проект.

В дневник заносится весь комплекс сведений и материалов, полученных при прохождении практики (календарный план прохождения практики, наименование предприятия - базы практики, содержание отрабатываемых вопросов в практике, выполненная работа за периоды практики, отзыв руководителя практики). Дневник подписывается руководителем практики от организации.

В ходе практики студент составляет итоговый письменный отчет. Цель отчета – определение степени полноты выполнения студентом программы практики. В отчете должны быть отражены итоги деятельности во время прохождения практики. Структура отчета: титульный лист, оглавление или содержание, введение, основная часть в соответствии с тематическим планом преддипломной практики и поставленными задачами, заключение, список источников, приложения. Отчет предоставляется руководителю практики от предприятия, который дает отзыв с дифференцированной оценкой приобретенных практических знаний студента.

В установленные филиалом сроки студент сдает дневник-отчет научному руководителю (он же руководитель практики от филиала) на проверку. Научный руководитель дает отзыв с дифференцированной оценкой с учетом отзыва руководителя практики от предприятия.

При наличии правильно оформленной документации по преддипломной практике и отзывов руководителей практики студент допускается до защиты отчета по преддипломной практике.

Сроки проведения практики устанавливаются филиалом с учетом теоретической подготовленности студентов, в соответствии с учебным планом и годовым календарным учебным графиком.

Продолжительность преддипломной практики на 2013-2014 учебный год по направлению 080500.62 «Менеджмент», степень бакалавр - 4 недели, сроки преддипломной практики на 2013-2014 учебный год – с 03 февраля по 02 марта 2014 года .

База практики: предприятие сферы туризма (фирма-туроператор, -турагент)

1. Консультация по преддипломной практике в ВФ РМАТ – 2 часа (1 день). Вводное занятие на предприятии – 4 часа (1 день).

Инструктаж по порядку прохождения преддипломной практики (процедура явки на предприятие, условия и сроки прохождения практики). Инструктирование по правилам заполнения и оформления документации по преддипломной практике. Выдача учебно-методических материалов по практике (дневник, справка и проч).

Знакомство с предприятием – базой практики(структура, сфера деятельности, режим работы, правила внутреннего распорядка, охрана труда). Знакомство с руководителем преддипломной практики от предприятия. Вводный инструктаж по технике безопасности на предприятии для студентов.

Таблица №1

Тематика и распределение часов по темам

Наименование тем	Кол-во часов	Кол-во дней
1. Консультация по преддипломной практике в ВФ РМАТ	2	1
Вводное занятие по преддипломной практике на предприятии.	4	1
2. Практическая работа менеджером по направлению (туроператор, турагент).	16	2
3. Практическая работа менеджером по бронированию и продажам.	16	2
4. Практическая работа менеджером по маркетингу и рекламе.	16	2
5. Практическая работа менеджером по связям с общественностью.	16	2
6. Практическая работа менеджером по работе с клиентами.	24	3
7. Практическая работа менеджером по визовому обеспечению.	16	2
8. Практическая работа менеджером по управлению.	24	3
<i>Самостоятельная работа по индивидуальному заданию научного руководителя</i>	76	
9. Консультация по подготовке к защите отчетов по практике. Защита практики.	2	1
Итого:	4	1
	216	20

2. Туроператорская, турагентская деятельность – 16 часов (2 дня)

Формирование туристского продукта:

- изучение спроса, предложений;
- планирование турпродукта;
- составление турпакета;
- расчет стоимости турпакета (калькуляция);
- изучение методов продвижения турпродукта на внутреннем и внешнем рынке.

Оформление турпакета:

- оформление туристской документации;
- учет и хранение документации.

3. Бронирование услуг, продажа турпродукта – 16 часов 2 дня)

Бронирование услуг. Системы бронирования услуг. Правила оформления, учет и хранение документации. Информация о компаниях перевозчиках авиационных, железнодорожных, автобусных, круизных.

Продажа туристского продукта. Способы и методы продаж. Каталоги – как инструмент продаж. Анализ продаж.

Теория межличностного общения. Изучение потребностей клиентов, искусство обслуживания клиентов.

Постпродажное обслуживание клиентов и взаимодействие с турагентами.

4. Маркетинговая и рекламная деятельность – 16 часов (2 дня)

Маркетинговая деятельность туристского предприятия, продвижение турпродукта на рынок. Рекламно-информационная деятельность предприятия. Углубление знаний в теории маркетинга и рекламы, основ дизайна, теории межличностного общения. Развитие навыков анализа и исследований в туристской индустрии, проведение рекламных кампаний и презентаций, овладение методикой продвижения туристского продукта, анализ результатов продаж и т.д.

5. Работа по связям с общественностью – 16 часов (2 дня)

Формирование имиджа, положительного отношения к туристскому предприятию и деятельности туристского предприятия на рынке услуг. Изучение общественного мнения, установление общественных, социо-культурных связей.

Установление взаимопонимания и доверия между фирмой и общественностью, обеспечение фирме благоприятной известности.

Формирование навыков организации брифингов и пресс-конференций, публичных выступлений. Продвижение общественных мероприятий, пропагандистских кампаний.

6. Работа с клиентами – 24 часов (3 дня)

Формирование и развитие практических навыков общения с клиентом, учет и удовлетворение потребностей и интересов клиентов. Работа со справочно-информационным материалом, как инструментом продаж, постпродажное обслуживание клиентов.

Углубление знаний в области: теории межличностного общения, искусства обслуживания клиентов, основ психологии, этики, иностранного языка, а также развитию навыков: общения с клиентами, рассмотрение анализ жалоб, принятию мер по предъявленным жалобам, соблюдению этикета и протокола.

7. Визовое обеспечение - 16 часов (2 дня)

Закрепление и углубление знаний по визовым формальностям, страхованию, обеспечению безопасности туристов. Укрепление навыков владения иностранным языком. Особенности культуры разных стран. Формирование и развитие навыков по оформлению туристской документации, использованию справочно-информационного материала. Доведение информации до клиента, пользование офисной техникой, оформление виз, страховых полисов, принятие жалоб, искусство обслуживания клиентов.

8. Практическая работа менеджером по управлению - 24 часов (3 дня)

Изучение вопросов управления турфирмой: определение стратегии развития турфирмы, подбор кадров, распределение участков работы, создание условий для работы сотрудников, оценка итогов деятельности коллектива, управление человеческими отношениями, управление отделами турфирмы, анализ деятельности фирмы, ее конкурентной среды и др. Закрепление и углубление знаний в области межличностного общения, основ психологии и др.

9. Защита практики – 4 часа (1 день)

По окончании преддипломной практики студент сдает отчет о выполнении задания, заполненный дневник и справку с места прохождения практики, заверенную печатью организации на кафедру для проверки руководителем практики от ВФ РМАТ

По итогам практики студенту на основании письменного отчета и публичной защиты в установленные филиалом сроки выставляется зачет с дифференцированной оценкой.

В состав комиссии, принимающей публичную защиту входят руководитель практики от ВФ РМАТ, заведующие кафедрами, заместитель директора по воспитательной работе, практическому обучению и общественным связям, заместитель директора по УМиНР.

Студент, не выполнивший программу практики, а также получивший оценку «неудовлетворительно» при защите отчета по преддипломной практике, к защите выпускной квалификационной (дипломной) работы не допускается.

База практики: предприятие сферы гостеприимства (гостиница)

1. Консультация по преддипломной практике в ВФ РМАТ – 2 часа (1 день). Вводное занятие на предприятии – 4 часа (1 день).

Инструктаж по порядку прохождения преддипломной практики (процедура явки на предприятие, условия и сроки прохождения практики). Инструктирование по правилам заполнения и оформления документации по преддипломной практике. Выдача учебно-методических материалов по практике (дневник, справка и проч).

Знакомство с предприятием – базой практики(структура, сфера деятельности, режим работы, правила внутреннего распорядка, охрана труда). Знакомство с руководителем преддипломной практики от предприятия. Вводный инструктаж по технике безопасности на предприятии для студентов.

Таблица № 2

Тематика и распределение часов по темам

Наименование тем	Кол-во часов	Кол-во дней
- Консультация по преддипломной практике в ВФ РМАТ	2	1
Вводное занятие по преддипломной практике на предприятии.	4	1
- Взаимодействие современного отеля и туроператора.	16	2
- Сервисная деятельность в гостиничном хозяйстве.	24	3
- Конкуренция в гостиничном бизнесе.	24	3
- Разработка программы и методики экономического анализа.	24	3
- Управление трудовыми ресурсами туристского комплекса.	16	2
- Реклама и PR-деятельность в индустрии гостеприимства.	76	
<i>Самостоятельная работа по индивидуальному заданию научного руководителя.</i>	2	1
- Консультация по подготовке к защите отчетов по практике. Защита практики.	4	1
Итого:	216	20

2. Взаимодействие современного отеля и туроператора – 16 часов (2 дня)

Изучить схемы взаимодействия гостиничного предприятия и туроператора:

3. Функции туроператора.
4. Аренда отеля.
5. Покупка блока мест на условиях коммитмента.
6. Покупка блока мест на условиях элотмента.
7. Работа в условиях безотзывного бронирования.
8. Работа в условиях повышенной комиссии.
9. Работа в условиях приоритетного бронирования.
10. Разовые заявки в условиях стандартной комиссии.

Пути повышения эффективности взаимодействия туроператора и гостиничного предприятия.

3. Сервисная деятельность в гостиничном хозяйстве – 24 часа (3 дня)

Определить особенности сервисной деятельности на данном предприятии индустрии гостеприимства:

9. Специфика управленческой структуры гостиничного комплекса.
10. Организационные принципы службы управления номерным фондом.
11. Служба питания гостиничного комплекса.
12. Факторы надежности инженерно-технической службы.
13. Коммерческая служба в системе эксплуатации гостиничных объектов.
14. Процесс бронирования мест в гостиницах и совершенствование его технологии.

Предложения по совершенствованию сервисной деятельности на данном предприятии

4. Конкуренция в гостиничном бизнесе – 24 часа (3 дня)

1. Изучить некоторые аспекты конкуренции в гостиничном бизнесе: 1

Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги:

8. Определение критериев сегментации
9. Выбор сегмента
- 1.3. Позиционирование гостиничного продукта

2. Определение финансовой устойчивости гостиничного комплекса в конкурентной среде.

3. Анализ маркетинговой деятельности гостиничного предприятия.

4. Анализ конкурентоспособности гостиничного предприятия.

Пути повышения конкурентоспособности данного гостиничного предприятия.

5. Разработка программы и методики экономического анализа – 24 часа (3 дня)

Изучить разработку программы и методики экономического анализа деятельности предприятия индустрии гостеприимства:

5. Определение источников и объема аналитической информации.
6. Определение необходимых и достаточных видов и приемов экономического анализа.
7. Определение системы аналитических показателей.

8. Распределение аналитической работы по исполнителям и срокам.
9. Программа проведения маркетингового исследования гостиничного предприятия.

6. Управление трудовыми ресурсами туристского комплекса – 24 часа (3 дня)

Показать особенности управления трудовыми ресурсами на данном гостиничном предприятии.

1. Современные проблемы кадрового менеджмента.
2. Требования к работникам индустрии гостеприимства.
3. Менеджмент подбора персонала.
4. Расстановка персонала.
5. Оплата труда и санкции.
6. Оценка, аттестация, переподготовка, и повышение квалификации персонала.

Предложения по совершенствованию управления персоналом на данном предприятии.

7. Реклама и PR-деятельность в индустрии гостеприимства – 16 часов (2 дня)

Изучить особенности рекламной деятельности и PR в индустрии гостеприимства на примере деятельности конкретного предприятия:

1. Реклама и формирование спроса на услуги гостиничного предприятия
2. Особенности PR-деятельности в индустрии гостеприимства
3. Фирменный стиль и имидж гостиничного предприятия
4. Выставочная деятельность в гостиничном бизнесе

Указать способы повышения эффективности этих видов деятельности на предприятии.

8. Защита практики – 4 часа (1 день)

По окончании преддипломной практики студент сдает отчет о выполнении задания, заполненный дневник и справку с места прохождения практики, заверенную печатью организации на кафедру для проверки руководителем практики от ВФ РМАТ

По итогам практики студенту на основании письменного отчета и публичной защиты в установленные филиалом сроки выставляется зачет с дифференцированной оценкой.

В состав комиссии, принимающей публичную защиту входят руководитель практики от ВФ РМАТ, заведующие кафедрами, заместитель директора по практическому обучению, заместитель директора по учебно-методической и научной работе.

Студент, не выполнивший программу практики, а также получивший оценку «неудовлетворительно» при защите отчета по преддипломной практике, к защите выпускной квалификационной (дипломной) работы не допускается.

База практики: предприятие общественного питания (ресторан)

1. Консультация по преддипломной практике в ВФ РМАТ – 2 часа (1 день). Вводное занятие на предприятии – 4 часа (1 день).

Инструктаж по порядку прохождения преддипломной практики (процедура явки на предприятие, условия и сроки прохождения практики). Инструктирование по правилам заполнения и оформления документации по преддипломной практике. Выдача учебно-методических материалов по практике (дневник, справка и проч).

Знакомство с предприятием – базой практики (структура, сфера деятельности, режим работы, правила внутреннего распорядка, охрана труда). Знакомство с руководителем преддипломной практики от предприятия. Вводный инструктаж по технике безопасности на предприятии для студентов.

Таблица 3

Тематика и распределение часов по темам

Наименование тем	Кол-во часов	Кол-во дней
1. Консультация по преддипломной практике в ВФ РМАТ	2	1
2. Вводное занятие по преддипломной практике на предприятии.	4	1
3. Организация управления предприятием.	24	3
4. Организация продовольственного и материально-технического снабжения.	16	2
5. Складское и тарное хозяйство предприятия.	16	2
6. Организация производства.	16	2
7. Организация вспомогательных и технических служб на предприятии.	16	2
8. Нормирование труда.	16	2
9. Организация коммерческой деятельности и обслуживания потребителей.	24	3
<i>Самостоятельная работа по индивидуальному заданию научного руководителя.</i>	76	
10. Консультация по подготовке к защите отчетов по практике.	2	1
Защита практики.	4	1
Итого:	216	20

2. Организация управления предприятием – 24 часа (3 дня)

15. ознакомление с организационно-правовой формой предприятия, преимущества и недостатки;
16. район, сфера деятельности предприятия и обслуживаемого контингента потребителей, их влияние на формирование внешней и внутрифирменной стратегии предприятия.
17. организационная структура управления предприятием, предложения по её совершенствованию с учётом работы предприятия в современных условиях рыночной экономики;
18. вопросы подбора и расстановки кадров, система приёма и увольнения работников; повышение квалификации; участие коллектива в управлении предприятием; порядок аттестации кадров;
19. применение организационно-распорядительных, экономических, социально-психологических методов управления на предприятии, эффективность их использования.
20. организация информационного обеспечения управления предприятием и делопроизводства.

Выводы и предложения по совершенствованию управления предприятием.

10. Организация продовольственного и материально-технического снабжения –16 часов (2 дня)

Система организации снабжения предприятия продовольственными товарами, сырьём, полуфабрикатами, средствами материально-технического оснащения.

Изучить и проанализировать:

- источники поступления сырья, товаров, материально-технических средств;
- ♦ **договорные связи с поставщиками, порядок заключения договоров, выбор поставщиков.**
- особенности организации снабжения в условиях рынка.

Характеристика каналов товародвижения, преимущества и недостатки каждого из них. Используемые транспортные средства, порядок учёта их работы; взаимоотношения с автотранспортными предприятиями.

Предложения по улучшению использования транспорта и организации снабжения.

4. Складское и тарное хозяйство предприятия — 16 часов (2 дня)

Состав складских помещений, оснащение оборудованием, инвентарём, инструментами.

Изучить организацию складских операций:

10. приёмка продуктов по количеству и качеству, документальное

оформление;

11. хранение продуктов и материальных ресурсов, размещение товаров, укладка, регулирование воздушной среды, проведение санитарно-гигиенических мероприятий на складе, наблюдение и текущий уход за товарами;
12. отпуск товаров: подготовка товаров к отпуску, отпуск товаров, оформление.

Средства механизации погрузочно-разгрузочных работ на складе. Тарное и весовое хозяйство. Виды тары, порядок её приёмки, вскрытия и хранения, порядок возврата и её ремонт. Рекомендации по улучшению организации складских и тарных операций.

5. Организация производства – 16 часов (2 дня)

Структура производства. Состав производственных цехов.

Ознакомление с производственным процессом, организацией рабочих мест и организацией труда по отдельным цехам производства:

13. состав работников, график выхода на работу;
14. порядок составления производственной программы цеха, ассортимент продукции, полуфабрикатов;
15. перечень нормативно-технической документации, используемой в цехе;
16. организация производственного и трудового процесса:
 - а) состав рабочих мест в цехе, оснащение их оборудованием, инвентарём, посудой и т.д.;
 - б) обслуживание рабочих мест;
 - в) создание благоприятных условий труда;
 - г) формы разделения труда, взаимодействие в процессе труда;
 - д) формы организации труда и их влияние на эффективность производства;
 - ж) использование прогрессивных технологий, средств автоматизации и т.д.;
 - з) контроль качества продукции;

Достижения и недостатки в организации производства и труда, предложения по улучшению работы цеха.

6. Организация вспомогательных и технических служб на предприятии – 16 часов (2 дня)

Состав и организация работы вспомогательных служб: моечная столовой, кухонной посуды, инвентаря, тары; хлеборезки, сервизной и др. Организация сантехнического обслуживания на предприятии. Достижения в организации работы служб, недостатки и пути их устранения.

7. Нормирование труда — 16 часов (2 дня)

Порядок нормирования труда на предприятии. Фотография (хронометраж) рабочего времени одного из работников производства. Выводы и предложения по устранению потерь

рабочего времени.

Хронометраж одной из производственных операций, расчет нормы времени.

Оценка соответствия нормирования труда на предприятии с оплатой труда работников.

8. Организация коммерческой деятельности и обслуживания потребителей — 24 часа (3 дня)

1. Организация коммерческой деятельности предприятия;
6. сегмент рынка кулинарной продукции и услуг предприятия;
7. конкуренты предприятия;
8. методы, используемые для получения и формирования спроса на предприятии;
9. средства коммуникаций:
 - а) виды и средства рекламы, применяемые на предприятии;
 - б) стимулирование сбыта продукции и услуг;
 - в) пропаганда (организация связей со средствами массовой информации);
7. Фирменный стиль предприятия (меню, интерьер и т.д.)
8. Организация обслуживания потребителей:
 10. состав торговых помещений, их оборудование;
 11. столовая посуда, приборы и т.д.;
 12. обслуживающий персонал, его квалификация;
 13. услуги, предоставляемые потребителям;
 14. прогрессивные формы расчёта с потребителями;
 15. использование компьютеров при обслуживании потребителей;
 16. музыкальное обслуживание.
9. Организация диетического и лечебно-профилактического питания.
5. Недостатки в организации коммерческой деятельности и обслуживании потребителей, предложения по их устранению.

9. Защита практики – 4 часа (1 день)

По окончании преддипломной практики студент сдает отчет о выполнении задания, заполненный дневник и справку с места прохождения практики, заверенную печатью организации на кафедру для проверки руководителем практики от ВФ РМАТ

По итогам практики студенту на основании письменного отчета и публичной защиты в установленном филиалом сроки выставляется зачет с дифференцированной оценкой.

В состав комиссии, принимающей публичную защиту входят руководитель практики от ВФ РМАТ, заведующие кафедрами, заместитель директора по воспитательной работе, практическому обучению и общественным связям, заместитель директора по УМиНР.

Студент, не выполнивший программу практики, а также получивший оценку «неудовлетворительно» при защите отчета по преддипломной практике, к защите выпускной квалификационной (дипломной) работы не допускается.