

РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА  
ВЛАДИМИРСКИЙ ФИЛИАЛ



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ВФ РМАТ  
В.И. Макарова

**ПРОГРАММА ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

для студентов

специальности 080507.65 «Менеджмент организации»

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

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 специальности 080507.65 «Менеджмент организации».

*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 на прохождение 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 для студентов специальности 080507.65 «Менеджмент организации» (очное отделение) - 8 недель, сроки преддипломной практики на 2013-2014 учебный год – с 10 февраля по 06 апреля 2014 года.*

*Продолжительность преддипломной практики на 2013-2014 учебный год для студентов специальности 080507.65 «Менеджмент организации» (заочное отделение) - 8 недель, сроки преддипломной практики на 2013-2014 учебный год – с 03 февраля по 30 марта 2014 года.*

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

**1. Консультация по преддипломной практике в ВФ РМАТ – 2 часа (1день). 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).	48	6
3. Практическая работа менеджером по бронированию и продажам.	40	5
4. Практическая работа менеджером по маркетингу и рекламе.	40	5
5. Практическая работа менеджером по связям с общественностью.	40	5
6. Практическая работа менеджером по работе с клиентами.	40	5
7. Практическая работа менеджером по визовому обеспечению.	40	5
8. Практическая работа менеджером по управлению.	40	5
<i>Самостоятельная работа по индивидуальному заданию научного руководителя</i>	132	
9. Консультация по подготовке к защите отчетов по практике. Защита практики.	2	1
	4	1
<b>Итого:</b>	<b>432</b>	<b>40</b>

## **2. Туроператорская, турагентская деятельность – 48 часов (6 дней)**

### ***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 – 40 часов (5 дней)**

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 – 40 часов (5 дней)**

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 – 40 часов (5 дней)**

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 – 40 часов (5 дней)**

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 - 40 часов (5 дней)**

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 - 40 часов (5 дней)**

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
1. Консультация по преддипломной практике в ВФ РМАТ	2	1
Вводное занятие по преддипломной практике на предприятии.	4	1
2. Взаимодействие современного отеля и туроператора.	48	6
3. Сервисная деятельность в гостиничном хозяйстве.	48	6
4. Конкуренция в гостиничном бизнесе.	48	6
5. Разработка программы и методики экономического анализа.	48	6
6. Управление трудовыми ресурсами туристского комплекса.	48	6
7. Реклама и PR-деятельность в индустрии гостеприимства.	132	
<i>Самостоятельная работа по индивидуальному заданию научного руководителя.</i>	2	1
8. Консультация по подготовке к защите отчетов по практике. Защита практики.	4	1
Итого:	432	40

## **2. Взаимодействие современного отеля и туроператора – 48 часов (6 дней)**

Изучить схемы взаимодействия гостиничного предприятия и туроператора:

1. Функции туроператора.
2. Аренда отеля.
3. Покупка блока мест на условиях комитмента.
4. Покупка блока мест на условиях элонтмента.
5. Работа в условиях безотзывного бронирования.
6. Работа в условиях повышенной комиссии.
7. Работа в условиях приоритетного бронирования.
8. Разовые заявки в условиях стандартной комиссии.

*Пути повышения эффективности взаимодействия туроператора и гостиничного предприятия.*

## **3. Сервисная деятельность в гостиничном хозяйстве – 48 часов (6 дней)**

Определить особенности сервисной деятельности на данном предприятии индустрии гостеприимства:

1. Специфика управленческой структуры гостиничного комплекса.
2. Организационные принципы службы управления номерным фондом.
3. Служба питания гостиничного комплекса.
4. Факторы надежности инженерно-технической службы.
5. Коммерческая служба в системе эксплуатации гостиничных объектов.
6. Процесс бронирования мест в гостиницах и совершенствование его технологии.

*Предложения по совершенствованию сервисной деятельности на данном предприятии*

## **4. Конкуренция в гостиничном бизнесе – 48 часов (6 дней)**

1. Изучить некоторые аспекты конкуренции в гостиничном бизнесе: 1

Исследование потребительского спроса на гостиничные услуги:

- 1.1. Определение критериев сегментации
- 1.2. 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 – 48 часов (6 дней)**

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



1. Определение источников и объема аналитической информации.
2. Определение необходимых и достаточных видов и приемов экономического анализа.
3. Определение системы аналитических показателей.
4. Распределение аналитической работы по исполнителям и срокам.
5. Программа проведения маркетингового исследования гостиничного предприятия.

#### **6. Управление трудовыми ресурсами туристского комплекса – 48 часов (6 дней)**

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 – 48 часов (6 дней)**

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 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 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
1.1. Вводное занятие по преддипломной практике на предприятии.	4	1
2. Организация управления предприятием.	48	6
3. Организация продовольственного и материально-технического снабжения.	40	5
4. Складское и тарное хозяйство предприятия.	40	5
5. Организация производства.	56	7
6. Организация вспомогательных и технических служб на предприятии.	24	3
7. Нормирование труда.	24	3
8. Организация коммерческой деятельности и обслуживания потребителей.	56	7
<b>Самостоятельная работа по индивидуальному заданию научного руководителя.</b>	132	
9. Консультация по подготовке к защите отчетов по практике.	2	1
Защита практики.	4	1
<b>Итого:</b>	<b>432</b>	<b>40</b>

## **2. Организация управления предприятием – 48 часов (6 дней)**

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

Выводы и предложения по совершенствованию управления предприятием.

## **3. Организация продовольственного и материально-технического снабжения – 40 часов (5 дней)**

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 - 40 часов (5 дней)**

Состав складских помещений, оснащение оборудованием, инвентарём,

инструментами.

Изучить организацию складских операций:

- приёмка продуктов по количеству и качеству, документальное оформление;
- хранение продуктов и материальных ресурсов, размещение товаров, укладка, регулирование воздушной среды, проведение санитарно-гигиенических мероприятий на складе, наблюдение и текущий уход за товарами;
- 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 – 56 часов (7 дней)**

Структура производства. Состав производственных цехов.

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

- состав работников, график выхода на работу;
- порядок составления производственной программы цеха; ассортимент продукции, полуфабрикатов;
- перечень нормативно-технической документации, используемой в цехе;
- 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 – 24 часа (3 дней)**

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 - 24 часа (3 дней)**

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 - 56 часов (7 дней)**

1. Организация коммерческой деятельности предприятия.
  - сегмент рынка кулинарной продукции и услуг предприятия;
  - конкуренты предприятия;
  - методы, используемые для получения и формирования спроса на предприятии;
  - средства коммуникаций.
  - а) виды и средства рекламы, применяемые на предприятии;
  - б) стимулирование сбыта продукции и услуг;
  - в) пропаганда (организация связей со средствами массовой информации);
2. Фирменный стиль предприятия (меню, интерьер и т.д.)
3. Организация обслуживания потребителей:
  - состав торговых помещений, их оборудование;
  - столовая посуда, приборы и т.д.;
  - обслуживающий персонал, его квалификация;
  - услуги, предоставляемые потребителям;
  - прогрессивные формы расчёта с потребителями;
  - использование компьютеров при обслуживании потребителей;
  - музыкальное обслуживание.
4. 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 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.