

**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(Н И У « Б е л Г У »)**

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой международного
туризма и гостиничного бизнеса



Климова Т.Б.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

По организации и проведению производственной организационно-управленческой
практики

наименование практики

Направление подготовки 43.03.01 СЕРВИС

Автор: доц. к.с.н. доц. И.В. Семченко, зав.кафедрой, к.э.н. доц. Т.Б. Климова

Одобрено и рекомендовано к утверждению на заседании кафедры
международного туризма и гостиничного бизнеса

Протокол заседания кафедры от 19.05.2021 №10
дата

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
2. БАЗЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	4
3. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКИ	4
4. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ	6
5. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО ПРАКТИКЕ	9
6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРАКТИКИ	10
ПРИЛОЖЕНИЕ	12

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Практическая подготовка – форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Вид и тип практики: производственная организационно-управленческая практика

Способ проведения практики: стационарная, 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.

– рассредоточено (в распределительном режиме) путем чередования с теоретическими занятиями по дням (неделям) при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

Допускается проведение практик в дистанционном режиме с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, при условии выполнения требований к содержанию практики, в структурных подразделениях и филиале НИУ «БелГУ», а также в профильных организациях (при наличии пункта в договоре, определяющего условия проведения практик в таком режиме или дополнительного соглашения к договору)

Производственная практика проводится на 3-ом курсе в 6-ом семестре.

Цель организационно-управленческой практики: овладение практическими навыками и опытом практической деятельности на предприятии.

Задачи организационно-управленческой практики:

1. Овладение практическими навыками в профессиональной сфере.
2. Сбор фактических данных о результатах работы предприятия.
3. Формирование и разработка предложений по совершенствованию организационно-управленческой деятельности в условиях динамичной среды.

2. БАЗЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Место проведения практики – предприятия индустрии туризма и гостеприимства, департаменты и службы администраций различных уровней, регулирующие сферу туризма. Базами практики могут служить предприятия и организации любых форм собственности, которые относятся к субъектам экономической деятельности и обладают определенной структурой,

позволяющей рассматривать вопросы их хозяйственной деятельности. Базой практики также могут выступать структурные подразделения НИУ «БелГУ».

3. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Студенты направляются на места прохождения практики в соответствии с приказом ректора НИУ «БелГУ» и в соответствии с календарным графиком. Для осуществления учебно-методического руководства перед началом практики проводится организационное собрание обучающихся, его целью является ознакомление обучающихся, уходящих на практику, с задачами практики, видами деятельности обучающихся на практике, формами отчетности по итогам практики. Руководитель практики на предприятии обязан ознакомиться с ее программой, осуществить инструктаж о правилах поведения в организации, *в том числе по технике безопасности.*

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практик должен учитывать состояние здоровья и требования доступности. При составлении рабочего графика (плана) проведения практики, индивидуальных заданий для обучающихся, выполняемых в период практики, необходимо предусматривать время для ознакомления с правилами внутреннего трудового распорядка организации и профильной организации, а также с соответствующими требованиями охраны труда и пожарной безопасности.

Практика может осуществляться в форме проведения реального исследовательского проекта, который может быть связан с реализацией конкретных практических задач организации. Результаты практики должны быть оформлены в письменном виде. При проведении практики студенты должны систематически вести записи по работе, содержание и результаты выполнения заданий и т.д. При прохождении практики по мере накопления материала студент составляет отчет по практике, в котором отражает в систематизированном виде все полученные им сведения об объекте исследования.

Все требования по прохождению, организации и руководству практики регулируются локальными нормативными актами НИУ «БелГУ», находящимися на сайте

<https://www.bsu.edu.ru/bsu/resource/officialdocs/sections.php?ID=158#sect11>

Объем и продолжительность практики

Наименование практики	Форма обучения	Семестр	Количество недель практики	Количество зачетных единиц
производственная организационно-управленческая практика	очная	4	4	6

4. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

1. Отчет о прохождении практики
2. Дневник. (приложение 1)

Содержание отчета по практике:

1. Вводная часть
 2. Основная часть отчета
 3. Заключительная часть отчета
- Приложения к отчету
4. Отзыв

В ОСНОВНОЙ ЧАСТИ ОТЧЕТА предоставляется следующая информация:

Задание 1. Изучить объект практики, по следующим направлениям:

1. Исследование учредительных документов и организационно-правовой формы предприятия (статус организации).
2. Исследование организационной и управленческой структуры, их особенностей на предприятии.
3. Исследование специализации предприятия, номенклатуры и ассортимента выпускаемой продукции (или виды услуг, работ, функций).
4. Исследование особенностей организации производства (основной деятельности) и его отраслевых особенностей.
5. Проведение анализа результатов производственно-хозяйственной, коммерческой деятельности организации (3 года).
6. Анализ и оценка корпоративной стратегии предприятия.
7. Анализ факторов внешней и внутренней среды, сил, слабостей, возможностей и угроз конкурентной среды.
8. Анализ методов управления качеством, стандартизации и сертификации услуг;

Для систематизации и иллюстрации информации следует использовать рисунки, таблицы, графики.

Критерии оценки:

критерий	Балл
умение анализировать деятельность объекта практики	0-2
умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат	0-2
умение принять правильное решение на основе анализа ситуации	0-2
количество альтернативных вариантов решения задачи (в профессиональной деятельности)	0-2
наличие необходимых профессиональных навыков, полученных в ходе прохождения практики	0-2
Мах количество баллов	10

Задание 2. Разработать следующие стандарты для конкретного предприятия (базы практики) сферы сервиса (на выбор 3 стандарта из перечисленных или предложенных руководителем практики от организации):

- стандарт внешнего вида персонала.

- стандарт поведения персонала в ЧС
- стандарт работы с недовольным клиентом
- стандарт телефонных переговоров
- стандарт презентации номеров/мероприятия
- стандарт работы службы приема и размещения
- стандарт работы администратора
- стандарт работы хостеса

Подготовить презентацию стандартов для персонала соответствующих служб базы практики.

Критерии оценки:

Критерии	Балл
Знание стандартизации	0-1
Способность обрабатывать и анализировать информацию из разных источников	0-1
Умение работать в проф.программе	0-1
Знание требований стандартов качества услуг и стандартов обслуживания, в том числе внутренних	0-1
Скорость отработки материала	0-1
Оформление работы	0-1
Владение проф.терминологией	0-1
Знание схем работы с компаниями-перевозчиками и иными организациями	0-1
Правильность оформления необходимых документов	0-1
Оригинальность и креатив	0-1
Мах количество баллов	10

Задание 3.

1. Провести оценку известных сайтов, изучить форумы с отзывами об отелях. Используя одну из платформ для самостоятельного создания опросов на платформах (<https://www.google.ru/forms/about/>, <https://www.surveymonkey.ru/>, <https://www.prostopros.ru/>, <https://docs.google.com/forms/u/0/>, <https://anketolog.ru/>, <https://simpoll.ru/> выясните потребительские предпочтения клиентов предприятия базы практики. Интерпретировать результаты опроса, сделать выводы, визуализировать полученные данные.

2. Определить звездность гостиниц Белгорода по имеющимся в открытых источниках сведениям: Мир, Отель Вояж, Гостиница Белгород. Внести данные в таблицу по категоризации гостиниц и средств размещения.

Критерии оценки:

Критерии оценки	Балл
Владение понятийным инструментарием	0-3
Креативность и оригинальность программы исследования	0-3
Правильность оформления необходимых документов	0-3
Обоснованный выбор вопросов	0-3
Качество предъявления результатов исследования	0-3
Качество определения целевой аудитории	0-3
Умение гибко подходить к удовлетворению запросов клиентов	0-3
Способность обрабатывать и анализировать информацию из разных источников	0-3
Грамотное общение и изложение информации	0-3
умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в	0-3

PowerPoint	
<i>Мах количество баллов</i>	30

Задание 4. Расставить по рабочим местам и рассчитать количество необходимого персонала для приема гостей на следующих условиях:

Условия	Количество человек	Тип персонала
Организация пресс-конференции (2 дня)	120 человек - гостей	Администратор, уборщик, пресс-секретарь и др.
Прием гостей в гостинице на 6 рабочих дней	40 человек (заезд единовременный) 20 человек	Администратор, уборщик, горничная и др.
Прием школьников в хостеле на 4 дня	30 человек 70 человек 13 человек	Администратор, уборщик и др.
Прием гостей ресторана (корпоративное мероприятие)	70 человек 30 человек 120 человек	Администратор, официант, повар, хостес, уборщик и др.

Рассмотреть условия обслуживания клиентов, указать время смен и количество человек в сменах персонала. В соответствии с заданием в ресторанах представить рассадку клиентов и время подачи блюд, в гостиницах и средствах размещения - время оформления и способы.

Критерии оценки:

Критерий оценки	Балл
Владение понятийным инструментарием	0-4
Способность обрабатывать и анализировать информацию из разных источников	0-4
Знание требований стандартов качества услуг и стандартов обслуживания, в том числе внутренних	0-4
Знание функциональных обязанностей служб и сотрудников гостиничного комплекса	0-4
Правильность оформления необходимых документов	0-4
Знание законодательства и нормативно-правовых актов в сфере гостиничного бизнеса	0-4
Умение оценивать и планировать потребности различных служб гостиничного комплекса в материальных ресурсах	0-4
Владение навыками взаимодействия с департаментами и службами гостиничного комплекса	0-4
Наличие альтернативных вариантов решения стандартных и нестандартных профессиональных задач	0-4
Обоснованность и аргументированность выбора принимаемых решений, уверенность и оперативность в ответах на уточняющие вопросы	0-4
<i>Мах количество баллов</i>	40

Дневник.

Дневник о прохождении практик должен содержать сведения о студенте, месте прохождения практик, ежедневные записи и содержания выполняемых заданий. Руководитель практики от организации подтверждает выполнение поручений за период прохождения практики. Подтверждением выполненных работ является подпись руководителя практики.

Критерии оценки:

Критерии	Балл
Владение понятийным инструментарием	0-2
Оформление дневника по требованиям	0-2
Ежедневные записи отзыв руководителя по практики от предприятия	0-2

Производственная характеристика (отрицательная, положительная)	0-2
Оформление сопутствующих материалов	0-2
Максимальное количество баллов за задание	10

5. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО ПРАКТИКЕ

Оформление отчета о прохождении практики

ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТА ДОЛЖНО СООТВЕТСТВОВАТЬ ШАБЛОНУ, ПРЕДСТАВЛЕННОМУ НА САЙТЕ НИУ «БЕЛГУ» <https://www.bsu.edu.ru/bsu/resource/officialdocs/sections.php?ID=158#sect11>

Основная часть отчета по практике оформляется в соответствии со следующими требованиями:

1. Страницы в отчете должны быть пронумерованы и скреплены с помощью скоросшивателя.

2. Отчет выполняется на одной стороне листа бумаги формата А4 (297×210 мм) при соблюдении следующих условий:

- параметры страницы: левое поле – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее – 25 мм, нижнее – 20 мм;

- шрифт – Times New Roman;

- размер шрифта – 14;

- межстрочный интервал – 1,5;

- интервал между словами – 1 знак;

- абзацный отступ – 1,25;

- выравнивание текста – по ширине;

- цвет шрифта – черный;

- нумерация страниц – в правом верхнем углу, шрифт Times New Roman – кегль 14 (титульный лист является первой страницей, но не номеруется);

- название разделов и подразделов отчета выделяется жирным шрифтом, размещается по центру без абзацного отступа;

- между названием раздела и текстом соблюдается пробел, ширина которого – одна пропущенная строка, размер шрифта 8 кегль;

- объем работы – 25-30 страниц печатного текста;

В приложении прилагаются таблицы, рисунки (схемы, графики, диаграммы и т.д.).

Текст должен быть коротким, лаконичным. Не допускается переписывание текста из учебников.

Оформление дневника по практике

Дневник о прохождении практик должен содержать сведения о студенте, месте прохождения практик, ежедневные записи и содержания выполняемых заданий. Без оформленного дневника отчет к защите не принимается. Дневник отражает работы, выполненные студентом каждый день. Записи

должны быть краткими, лаконичными, грамотными, логичными, четкими и аккуратными. Подтверждением выполненных работ является подпись руководителя практики.

6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРАКТИКИ

Все требования по прохождению, организации и руководству практики регулируются локальными нормативными актами НИУ «БелГУ», находящимися на сайте <https://www.bsu.edu.ru/bsu/resource/officialdocs/sections.php?ID=158#sect11>

Оценки по практике выставляет руководитель практики на основании защиты отчёта. На титульном листе отчёта о практике ставится оценка руководителя практики от университета подпись и дата. К отчёту прилагается дневник практики с отзывом руководителя практики от организации о работе студента-практиканта, заверенный печатью организации. Защита отчетов проводится в специально отведенное время и включает:

- краткое сообщение обучающегося (7-10 минут) об объекте практики, результатах выполнения заданий по практике (желательно с использованием презентации);
- оценка ведения дневника практики;
- вопросы о выполнении программы практики и ответы на них;
- отзыв руководителя практики от организации.

При оценке отчета о прохождении практики принимается во внимание степень самостоятельности в работе, знание современных взглядов на исследуемую проблему, качество оформления, четкость изложения доклада на защите и правильность ответов на вопросы. По итогам защиты отчёта студенту выставляется оценка с учётом указанных ниже критериев:

- выполнение заданий;
- оформление отчета;
- оформление дневника;
- полнота и достоверность заполнения дневника практики;
- защита отчета.

Общая оценка выставляется в экзаменационной ведомости и зачетной книжке студента. Общие итоги практики студентов подводятся на итоговом собрании обучающихся и руководителей практики, а также на заседании кафедры.

Критерии оценки:

Баллы			
20	60	80	100
Оценка			
Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Практические задания выполнены частично, допустил	Практические задания выполнены в полном объеме, обучающийся поверхностно	Практические задания выполнены в полном объеме, обучающийся	Практические задания выполнены в полном объеме, обучающийся

<p>многочисленные ошибки при их выполнении, имеются многочисленные замечания по оформлению практических заданий. Индивидуальное задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по содержанию и оформлению собранного материала. Содержание отчета по практике: отчет собран не в полном объеме; нарушена структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); в оформлении отчета прослеживается небрежность; нарушены сроки сдачи отчета. На защите отчета обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы практики; не владеет минимально необходимой терминологией; допускает грубые логические ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно; не может выполнить полученные на защите отчета задания.</p>	<p>применил знания, полученные ранее при теоретическом обучении и необходимые для их выполнения, допустил несколько существенных ошибок при выполнении практических заданий, имеются замечания по их оформлению. Индивидуальное задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала. Содержание отчета по практике: отчет собран в полном объеме; не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); в оформлении отчета прослеживается небрежность. На защите отчета обучающийся демонстрирует недостаточные знания по вопросам программы практики; использует специальную терминологию, но допускает 1–2 ошибки в определении основных понятий, затрудняется исправить ошибки самостоятельно; делает выводы, но не может привести научную аргументацию; способен самостоятельно, но поверхностно анализировать материал, раскрывает суть решаемой проблемы только при наводящих вопросах преподавателя; правильно применяет методы при выполнении заданий, предусмотренных программой практики, но выполненные задания содержат ошибки.</p>	<p>применил знания, полученные ранее при теоретическом обучении и необходимые для их выполнения, закрепил знания в процессе практики, но были выявлены 2-3 ошибки при выполнении практических заданий. Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала. Содержание отчета по практике: отчет собран в полном объеме; не везде прослеживается структурированность (четкость, логичность, подробное оглавление отчета и др.); не нарушены сроки сдачи отчета. На защите отчета обучающийся демонстрирует достаточную полноту знаний в объеме программы практики, при наличии 1–2 несущественных ошибок в изложении ответов; допускает незначительные ошибки, но исправляется при наводящих вопросах преподавателя; делает выводы, но они требуют дополнительной аргументации; владеет нормами литературного языка, необходимой для ответа терминологией; правильно выполняет задания, предусмотренные программой практики, но допускает непоследовательность при их выполнении.</p>	<p>применил все знания, полученные ранее при теоретическом обучении и необходимые для их выполнения, закрепил знания в процессе практики. Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению. Содержание отчета по практике: отчет собран в полном объеме; структурированность (четкость, логичность, наличие титульного листа, нумерации страниц, подробного оглавления отчета и др.); не нарушены сроки сдачи отчета. На защите отчета обучающийся демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении практики, соответствующих содержанию программы практики: дает исчерпывающие ответы на вопросы преподавателя по темам, предусмотренным программой практики; может аргументированно сделать выводы и сформулировать свое мнение; владеет нормами литературного языка, терминологией; грамотно, стилистически верно, логически правильно излагает ответы на вопросы; правильно и логически последовательно выполняет задания, предусмотренные программой практики</p>
---	--	---	--

Приложение

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ДНЕВНИК

практики студента (ки) ___ курса

института экономики и управления

Направление подготовки _____

(фамилия, имя, отчество)

202__/202__ уч. год

база практики _____

Руководитель практики от
университета _____

(фамилия, имя, отчество)

(занимаемая должность)

Руководитель практики от профильной
организации _____

(фамилия, имя, отчество)

(занимаемая должность)

