

Министерство образования и науки Российской Федерации

Владивостокский государственный университет
экономики и сервиса

СБОРНИК ПРОГРАММ ПРАКТИКИ

(учебной, производственной, преддипломной)

Программа практики
для студентов специальности
10010365 «Социально-культурный сервис и туризм»

Владивосток
Издательство ВГУЭС
2007

Сборник программ практики составлен в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта России.

Предназначен студентам специальности 10010365 «Социально-культурный сервис и туризм».

Составители: Щеникова Н.В., д-р техн. наук, профессор кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса;
Шеметова Е.В., ст. преподаватель кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса.

Утверждена на заседании кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса.

Рекомендована к изданию методическим советом института сервиса, моды и дизайна ВГУЭС.

© Издательство Владивостокский
государственный университет
экономики и сервиса, 2007

ВВЕДЕНИЕ

Программа и методические рекомендации по прохождению ознакомительной, производственной и преддипломной практик составлена на основании государственного образовательного стандарта для студентов специальности 10010365 «Социально-культурный сервис и туризм».

Программа определяет объем, содержание и методику проведения всех видов практик в соответствии с учебным планом подготовки специалистов и предназначена для студентов и руководителей практики от университета и от предприятия (учреждения).

Учебная, производственная и преддипломная практики студентов 2, 3, 5 курсов специальности 10010365 «Социально-культурный сервис и туризм» являются неотъемлемой частью учебного процесса и важным этапом в теоретической и профессиональной подготовке специалиста.

В соответствии с назначением, характером различных видов практики определяются ее цели и задачи.

Учебная практика (после окончания 2-го курса) имеет продолжительность 4 недели (24 рабочих дня).

Цель учебной практики – ознакомление со структурой предприятия, технологическими процессами организаций и предприятий социально-культурного сервиса и туризма (туристские фирмы – операторы и агенты, туристские базы, отели, гостиницы, мотели, кемпинги, рестораны, бары, кафе, фаст-фуды, лечебно-оздоровительные учреждения – курорты и санатории, предприятия перевозчики и др.), изучение учредительных документов, основных направлений деятельности, организации работы массовых рабочих мест (референт), нормативной документации (в том числе внутренней), регламентирующей их деятельность и деятельность предприятий индустрии гостеприимства в целом.

Задачи учебной практики:

- ознакомление с учредительными документами и нормативными материалами, регламентирующими деятельность предприятий и организаций социально-культурного сервиса и туризма;
- изучение особенностей и основных направлений деятельности предприятия (организации);
- изучение организационной структуры и взаимодействия подразделений;
- ознакомление с работой основных категорий работников туристских предприятий и получение начальных навыков и представлений об их работе, включая изучение их должностных инструкций;
- закрепление и углубление полученных студентом в университете теоретических знаний по курсам: «Основы туризма», «География туризма», «История туризма», «Традиции и культура питания народов мира», «Краеведение», «Иностранный язык» и др.

График учебной практики приведены в таблице 1.

Программа практики дана в разделе 2.

Производственная практика (после окончания 3-го курса) имеет продолжительность 4 недели (24 рабочих дня).

Цель производственной практики – приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях организации (предприятия) социально-культурного сервиса и туризма и изучение их работы.

Задачи производственной практики:

- постижение культуры межличностного общения;
- изучение директивных и инструктивных материалов, используемых предприятием, организацией в сфере услуг;
- овладение технологией делопроизводства в структурных подразделениях;
- обучение сбору, первичной обработке и анализу справочных материалов по туризму, гостинично-ресторанному бизнесу;
- овладение производственными (технологическими) навыками создания (разработки) продукта туристских, гостиничных, ресторанных, санаторно-курортных предприятий;
- овладение технологиями обслуживания клиентов;
- изучение техники и методики продаж продукта сферы услуг;
- приобретение навыков организаторской работы в коллективе;
- освоение мероприятий по охране труда и технике безопасности;
- получение практических навыков управления структурными подразделениями предприятия на уровне среднего звена;
- приобщение к маркетинговым исследованиям спроса и сбыта;
- овладение коммуникативной технологией телефонных разговоров;
- закрепление и углубление полученных студентом в университете теоретических знаний по курсам: «Технология и организация операторских и агентских услуг», «Технология экскурсионно-выставочной деятельности», «Экономика и предпринимательство в социально-культурной сфере и туризме», «Искусство переговоров в туристской деятельности», «Реклама в социально-культурной сфере и туризме» и др.

График прохождения производственной практики приведен в таблице 1.

Программа практики – в разделе 2.

Преддипломная практика (5 курс) имеет продолжительность 6 недель (36 рабочих дней).

Цель преддипломной практики – получение комплексного представления о работе организации (предприятия) социально-культурного сервиса и туризма как о целостной системе, изучение углубленных практических навыков работы в одном из выбранных студентом подразделений; сбор и анализ практического материала для написания дипломной работы.

Задачи преддипломной практики:

- овладение новейшими технологиями, навыками работы на одном из рабочих мест в туристском агентстве, отеле, гостинице, ресторане, баре, столовой, музее, бизнес-центре, доме отдыха, санатории, транспортном предприятии;

- получение целостного представления о работе организации, учреждения, предприятия социально-культурного сервиса и туризма посредством изучения функционального взаимодействия их подразделений и связей с «внешней средой»;

- закрепление и углубление знаний, полученных в период прохождения учебной и производственных практик;

- закрепление и углубление полученных студентом в университете теоретических знаний по курсам: «Туристский и гостинично-ресторанный маркетинг», «Туроперейтинг», «Организация санаторно-курортного дела», «Организация и менеджмент ресторанов», «» и др.

- получение навыков самостоятельного решения задач, стоящих перед штатными работниками предприятия, деятельность которых изучалась;

- изучение практических методов анализа и организации работы специалистов того или иного подразделения социально-культурного сервиса и туризма и возможности их оптимизации на основе полученных теоретических знаний;

- участие в организационно-массовых мероприятиях и развитие практики делового общения со специалистами и руководителями базы практики;

- подготовка практического и нормативно-справочного материала для выполнения дипломной работы.

График прохождения преддипломной практики приведен в таблице 1.

Программа практики – в разделе 2.

Таблица 1

График прохождения практики на предприятиях туризма и социально-культурного сервиса

Основные этапы практики	Количество рабочих дней		
	Учебная практика	Производственная практика	Преддипломная практика
Подготовка к прохождению практики – организационное собрание.	1	1	1
Организационные вопросы оформления на предприятии, установочная лекция, инструктаж по технике безопасности, распределение по рабочим местам.	1	1	1
Ознакомление со структурой и характером деятельности подразделения. Уточнение задания на практику.	1	1	1
Работа на рабочих местах или в подразделениях предприятия. Выполнение индивидуальных заданий.	15	15	24
Сбор материалов по курсовому или дипломному проектированию.	3	3	6
Оформление отчета, увольнение с предприятия.	2	2	2
Защита отчета по практике.	1	1	1
ИТОГО	24	24	36

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИКИ

1.1. Организационные вопросы

Учебная, производственная и преддипломная практики студентов проводятся на передовых предприятиях и организациях социально-культурного, гостиничного, санаторно-курортного, ресторанного сервиса и туризма, которые определены кафедрой туризма и гостинично-ресторанного бизнеса как базовые.

При распределении учитывается соответствие научной работы и склонности студентов характеру работы предприятия, а также персональные заявки от баз практики. Персональные заявки от баз практики учитываются при своевременной подаче (за два месяца до начала практики) соответствующего письма на имя проректора по учебной работе ВГУЭС. Письмо от предприятия, желающего принять на практику студентов, должно быть отпечатано на бланке предприятия, иметь подпись должностного лица, заверенную печатью. В письме указываются полностью фамилии, имена и отчества студентов, название специальности и группа, сроки прохождения практики.

При непредставлении студентом или его руководителем информации о желаемом месте прохождения практики распределение осуществляется на имеющиеся вакантные места, закрепленные за данной специальностью на предприятиях города.

Распределение, производимое кафедрой, является окончательным, закрепляется приказом ректора по университету и изменению без приказа не подлежит.

Документом, удостоверяющим направление студента на практику от ВГУЭС, является путевка-направление, выданное каждому студенту под роспись (приложение 1).

1.1.1. Обязанности студента на практике

В период прохождения практики студенты обязаны:

- подчиняться правилам внутреннего распорядка предприятия (организации) и соблюдать трудовую дисциплину;
- выполнять в полном объеме программу практики;
- исполнять производственные задачи и разовые поручения руководителя практики от предприятия;
- принимать участие в работе совещаний, семинаров, проводимых на предприятии;
- изучать, систематизировать и анализировать материал для курсовой (дипломной) работы в соответствии с планом работы, согласованным с научным руководителем;

- выполнять индивидуальное задание, предусмотренное программой практики (приложение 2);
- в срок до 1-го сентября представить на кафедру отчет о результатах практики.

Рекомендации: во время прохождения практики студент имеет право пользоваться книгами, периодическими изданиями в библиотеке читального зала университета (список нормативных и литературных источников приводится в конце пособия), консультациями преподавателей и другими видами услуг.

Продолжительность рабочего дня студентов при прохождении практики в возрасте от 18 лет и старше составляет не более 40 часов в неделю (ст. 91 ТК РФ). С момента зачисления студентов в период практик в качестве практикантов на рабочие места на них распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации, с которыми они должны быть ознакомлены в установленном в организации порядке.

1.2. Руководство практикой

Методическое руководство и контроль за прохождением практики от кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса ВГУЭС осуществляют профессор, доценты и преподаватели кафедры, а от базы практики – начальники структурных подразделений или ведущие специалисты, закрепленные приказом руководителя предприятия (организации).

Обязанности руководителей практики студентов от кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса ВГУЭС и от предприятий (организаций) социально-культурного сервиса и туризма определяются разработанным положением и договором между ними.

1.2.1. Обязанности руководителя практики от университета

Руководитель практики от кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса ВГУЭС обязан:

- определить индивидуальное задание каждому студенту-практиканту и сроки его выполнения;
- проверять выполнение программы практики, ход выполнения дипломной работы;
- консультировать студентов по вопросам прохождения практики, составлению отчетов, написанию курсовых (дипломных) работ;
- проверить отчет по практике;
- провести защиту отчета.

1.2.2. Обязанности руководителя практики от предприятия

Руководитель практики от предприятия социально-культурного сервиса и туризма обязан:

- оформить приказом зачисление студентов на практику;
- обеспечить студентов рабочими местами и необходимыми нормативно-справочными материалами в соответствии с видом практики;
- консультировать студентов;
- организовать своевременное продвижение студентов по рабочим местам в соответствии с рекомендациями программы практики;
- оказывать содействие в изучении действующего нормативного материала, в подборе и анализе материала для курсовой (дипломной) работы;
- контролировать выполнение программы практики;
- по окончании практики проверить отчеты и подготовить для каждого студента характеристику, в которой отразить: своевременность явки студентов на практику, овладение навыками практической работы, соблюдение трудовой дисциплины и др.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Основой прохождения каждого вида практики является ее программа, которая может корректироваться с учетом пожеланий и конкретных целей и задач студентов.

Программа практики по специализации «Туризм» Турагенты, туроператоры) приводится в таблице 2; по специализации «Гостиничный сервис» (отели, гостиничные комплексы, кемпинги, туристские базы и др.) в таблице 3; по специализации «Ресторанный бизнес» (рестораны, кафе, бары и др.) – в таблице 4; по специализации «Санаторно-курортное дело» – таблица 5.

Таблица 2

Программа практики «Туризм»

Структура и содержание практики	Вид практики		
	Учеб.	Произ.	Пред.
1	2	3	4
1. Изучение первичных сведений о предприятии:			
1.1 история создания и развития предприятия;	+	+	+
1.2 ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами;	+	+	+
1.3 организационно-правовая форма предприятия и форма собственности;	+	+	+
1.4 организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений (в виде схемы);	+	+	+
1.5 ознакомление с работой основных категорий работников, их должностных инструкций;	+	+	+
1.6 основные задачи, виды деятельности предприятия;	+	+	+
1.7 стратегия развития предприятия.	+	+	+
2 Изучение производственной деятельности предприятия:			
2.1 организация и технология операторской деятельности;	+	+	+
2.2 изучение работы отделов: международного; внутреннего туризма; экскурсионного; транспортного; чартерных программ; отдела маркетинга и т.д.;	+	+	+
2.3 изучение таможенных туристских формальностей;	+	+	+
2.4 изучение работы руководителя туристской группы.	+	+	+
3 Изучение финансово-экономической деятельности предприятия:			
3.1 анализ объема и структуры деятельности предприятия (объем реализованной продукции, объем оборота, выручка от предоставляемых услуг или выполняемых работ);	-	-	+
3.2 себестоимость услуг;	-	-	+
3.3 анализ текущих расходов;	-	-	+

1	2	3	4
3.4 уплачиваемые налоги;	-	-	+
3.5 анализ прибыли и эффективности деятельности;	-	-	+
3.6 оценка финансовой устойчивости (ликвидность, прибыльность, оборачиваемость товарных запасов, использование акционерного капитала).	-	-	+
4 Изучение экологически безопасных аспектов деятельности предприятия:			
4.1 лицензирование и сертификация деятельности;	-	+	+
4.2 страхование туристов, багажа и пр.	-	+	+
4.3 технология безопасности туристских маршрутов;	-	+	+
4.4 формирование эколого-туристского продукта.	-	+	+
5 Изучение социальных технологий на предприятии:			
5.1 социальная поддержка сотрудников предприятия;	+	+	+
5.2 социальная направленность в работе с клиентами.	+	+	+
6 Реклама и продвижение услуг предприятия.	+	+	+
7 Выполнение индивидуального задания.	+	+	+

Таблица 3

Программа практики «Гостиничный сервис»

Структура и содержание практики	Вид практики		
	Учеб.	Произ.	Пред.
1	2	3	4
1 Общая характеристика предприятия:	+	+	+
1.1 история создания и развития;	+	+	+
1.2 ознакомление с уставом, его учредители;	+	+	+
1.3 организационно-правовая форма и форма собственности;	+	+	+
1.4 организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений (в виде схемы);	+	+	+
1.5 – основные задачи и виды услуг;	+	+	+
1.6 перспективы развития.	+	+	+
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия:			
2.1 состав и назначение помещений предприятия, взаимосвязь между ними;	+	+	+
2.2 количество номеров и их соотношение;	+	+	+
2.3 коэффициент загрузки предприятия по сезонам;	+	+	+
2.4 изучение работы службы управления номерным фондом гостиницы (основные подразделения службы портье, службы приема гостей, служба горничных, их назначение, функции; распределение обязанностей между сотрудниками; должностные инструкции);	+	+	+
2.5 изучение работы административной службы (состав, назначение, функции подразделений в зависимости от типа и размера предприятия, информационные системы управления гостиницей);	+	+	+
2.6 изучение работы службы общественного питания (состав предприятий общественного питания, их типы и характеристика, особенность организации производства и обслуживания);	+	+	+

Окончание табл. 3

1	2	3	4
2.7 изучение работы коммерческой службы (состав кадров, должностные обязанности, основные направления деятельности);	+	+	+
2.8 изучение работы технической службы (основные подразделения службы: текущего, капитального ремонта, поддержание работы розничных сетей);	+	+	+
2.9 изучение работы вспомогательной службы (состав службы, основные направления деятельности банно-прачечного хозяйства, садового хозяйства и др.).	+	+	+
3. Технология обслуживания в гостиничном предприятии:			
3.1 – особенности услуг предприятия;	-	+	+
3.2 содержание процесса обслуживания и продажи продукта;	-	+	+
3.3 методы продажи;	-	+	+
3.4 ценообразование гостиничных услуг;	-	+	+
3.5 документальное оформление взаимоотношений предприятия с гостем (клиентом);	-	+	+
3.6 организация расчетов с потребителем услуг;	-	+	+
3.7 социально-психологические особенности деятельности предприятия. Культура обслуживания;	-	+	+
3.8 информационные технологии в предприятии;	-	+	+
3.9 лицензирование услуг гостиничного предприятия;	-	+	+
3.10 нормативные документы по стандартизации гостиничных услуг;	-	+	+
3.11 порядок проведения сертификации гостиничных услуг.	-	+	+
4. Изучение финансово-экономической деятельности предприятия:			
4.1 себестоимость услуг (издержки) и факторы, влияющие на их величины;	-	-	+
4.2 прибыль;	-	-	+
4.3 рентабельность;	-	-	+
4.4 эффективность деятельности.	-	-	+
5. Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта	+	+	+
6. Система обеспечения безопасности в гостиничном комплексе	+	+	+
7. Выполнение индивидуального задания.	+	+	+

Таблица 4

Программа практики «Ресторанный бизнес»

Структура и содержание практики	Вид практики		
	Учеб.	Произ.	Пред.
1	2	3	4
1 Общие сведения о предприятии:	+	+	+
1.1 история создания и развития;	+	+	+
1.2 режим работы, кулинарная специализация, классность предприятия питания, уровень и характер услуг, мощность (количество мест, количество блюд/день), контингент питающихся;	+	+	+

Продолжение табл. 4

1	2	3	4
1.3 учредительные документы;	+	+	+
1.4 организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений (в виде схемы);	+	+	+
1.5 перспективы развития.	+	+	+
2 Состав, структура и взаимосвязь помещений:			
2.1 краткая характеристика административной, складской, производственной и торговой групп помещений, их взаимосвязь;	+	+	+
2.2 конфигурация, площадь помещений, месторасположение в составе предприятия.	+	+	+
3 Производственно-торговая деятельность:			
3.1 снабжение предприятия сырьем. Источники снабжения и поставщики. Формы организации снабжения и способы доставки продуктов;	-	+	+
3.2 снабжение предприятия материально-техническими средствами;	-	+	+
3.3 складская группа помещений. Состав, объемно-планировочные требования; условия, режим и сроки хранения продуктов. Соблюдение санитарно-гигиенических норм. Отпуск продуктов на производство. Средства механизации;	-	+	+
3.4 оперативное планирование работы производства. Меню, ассортимент блюд, региональная и местная специфика. Использование нормативно-технической документации. Принципы компоновки меню. Особенности карты вин;	+	+	+
3.5 особенности организации работы заготовочных цехов (мясного, рыбного, мясо-рыбного, птицебельевого, овощного, цеха обработки зелени). Их состав и объемно-планировочные решения. Принципы взаимосвязи. Оборудование для повседневной работы. Соблюдение санитарно-гигиенических норм;	+	+	+
3.6 особенности организации доготовочных цехов (холодного, горячего, кондитерского, хлеборезки) и моечных помещений (столовой и кухонной посуды). Их состав и объемно-планировочные решения. Принципы взаимосвязи. Оборудование для повседневной работы. Соблюдение санитарно-гигиенических норм;	+	+	+
3.7 особенности организации работы раздаточной, сервизной, внутреннего буфета, экспедиции.	+	+	+
4 Поварской состав предприятия. Квалификация. Распределение обязанностей	+	+	+
5 Организация обслуживания клиентов:			
5.1 характеристика торговых помещений (аванзал, торговый зал, банкетный зал, бар);	+	+	+
5.2 подготовка залов к обслуживанию, уборка помещений;	+	+	+
5.3 принципы и техника сервировки столов. Типы посуды, столовых приборов, столовое бельё, мебель;	+	+	+
5.4 стиль и методы обслуживания;	-	+	+
5.5 особенности обслуживания банкетов и приемов. Специальные виды обслуживания;	-	+	+
5.6 работа с российской и иностранной клиентурой. Протокольные мероприятия;	-	+	+
5.7 санитарно-гигиенические требования и требования охраны труда и противопожарной безопасности.	+	+	+
6. Реклама и продвижение услуг предприятия.	+	+	+

Окончание табл. 4

7 Финансово-экономическая деятельность предприятия:		+	+
7.1 товарооборот предприятия (дневной, месячный) – общий и по собственной продукции;	-		
7.2 себестоимость продукции предприятия питания и определение наценки на продукцию;	-	-	+
7.3 доля оборота по собственной продукции в составе общего;	-	-	+
7.4 прибыль;	-	-	+
7.5 эффективность деятельности.	-	-	+
8 Выполнение индивидуального задания	+	-	+

Таблица 5

Программа практики «Санаторно-курортное дело»

Структура и содержание практики	Вид практики		
	Учеб.	Произ.	Пред.
1	2	3	4
1 Общая характеристика предприятия:	+	+	+
1.1 история создания и развития;	+	+	+
1.2 ознакомление с учредительными документами, нормативно-правовая база;	+	+	+
1.3 организационно-правовая форма и форма собственности;	+	+	+
1.4 организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений (в виде схемы);	+	+	+
1.5 основные задачи и виды услуг (лечебные, реабилитационные ресурсы и др.);	+	+	+
1.6 контингент проживающих;	+	+	+
1.7 перспективы развития.	+	+	+
2 Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия:			
2.1 состав и назначение помещений предприятия, взаимосвязь между ними;	+	+	+
2.2 количество номеров, их соотношение, внутреннее оснащение;	+	+	+
2.3 коэффициент загрузки предприятия по сезонам;	+	+	+
2.4 изучение работы административной службы: состав, назначение, функции подразделений; информационные системы управления предприятием; распределение обязанностей между сотрудниками; должностные инструкции;	+	+	+
2.5 изучение работы коммерческой службы: отдел продаж; состав кадров, должностные обязанности, основные направления деятельности;	+	+	+
2.6 изучение работы службы общественного питания: состав предприятий общественного питания, их типы и характеристика; особенности организации производства и обслуживания; виды лечебного и диетического питания;	+	+	+
2.7 изучение работы технической службы: основные подразделения службы текущего, капитального ремонта и др.;	+	+	+

Окончание таблицы 5

1	2	3	4
2.8 изучение работы вспомогательной службы (состав службы, основные направления деятельности банно-прачечного хозяйства, садового хозяйства и др.);	+	+	+
2.9 изучение работы отдела по организации досуга клиентов (культурно-массовые мероприятия, экскурсии, творческие вечера и др.).	+	+	+
3. Технология обслуживания в санаторно-курортном учреждении:			
3.1 содержание процесса обслуживания и продажи продукта;	-	+	+
3.2 методы продажи;	-	+	+
3.3 ценообразование санаторно-курортных услуг;	-	+	+
3.4 документальное оформление взаимоотношений предприятия с пациентом (клиентом);	-	+	+
3.5 организация расчетов с потребителем услуг;	-	+	+
3.6 информационные технологии в предприятии;	-	+	+
3.7 социально-психологические особенности деятельности предприятия. Культура обслуживания.	-	+	+
4. Изучение финансово-экономической деятельности предприятия:			
4.1 себестоимость услуг (издержки) и факторы, влияющие на их величины;	-	-	+
4.2 анализ текущих расходов предприятия;	-	-	+
4.3 прибыль;	-	-	+
4.4 рентабельность;	-	-	+
4.5 эффективность деятельности.	-	-	+
5. Технология продвижения и стимулирования продаж санаторно-курортного продукта	+	+	+
6. Система обеспечения безопасности в санаторно-курортном комплексе	+	+	+
7. Выполнение индивидуального задания	+	+	+

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

3.1. Структура и содержание отчета по практике

В период прохождения практики студенты изучают работу предприятий социально-культурного сервиса и туризма по направлениям, приведенным в программе практики.

По итогам практики студенты представляют на кафедру текстовый отчет (образец титульного листа дан в приложении 3). В отчете отражается проделанная студентом работа с обязательным указанием действующих инструктивных материалов, методов выполнения работы. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму всех технологических операций на предприятиях туризма, в отелях, ресторанах и др.

Все приложения нумеруются, в соответствующих местах отчета на них дается ссылка. Отчет должен носить аналитический характер, то есть содержать обобщенные выводы об основных направлениях развития деятельности базового предприятия.

Примерный план отчета дан в приложении 4.

В отчете должно быть отражено:

- введение (цель, задачи практики);
- описание предприятия, на котором студент проходил практику: тип, размер, характер, месторасположение, услуги, клиентура (принимается во внимание подробность отчета: чем больше деталей, тем лучше);
- организационно-управленческая структура предприятия в виде схемы (типовые схемы в приложении 5);
- сравнение и сопоставление обслуживания на данном предприятии в соответствии с международным стандартом обслуживания. Указаны различия и сходства, проанализировано соответствие характера услуг предприятия его типу и клиентуре;
- оценка работы сотрудников предприятия по следующим критериям: внешний вид, общение, работа в команде, правила для обслуживающего персонала (желательно приложить копию рекомендаций для работников), условия безопасности работы;
- описание различных заданий, обязанностей и ответственности, которую студент брал на себя при их выполнении;
- описание проблемных ситуаций, с которыми студенту пришлось столкнуться. Пути решения;
- детальное описание работы подразделения, в котором конкретно студент проходил практику, и основного рабочего места;

– личная оценка подготовленности к практической работе в реальных условиях. Предложения по совершенствованию программы практики, ее практической организации, улучшению учебного процесса и др.

Завершающий раздел отчета должен включать:

– выводы и предложения по совершенствованию деятельности изучаемого предмета;

– предложения по совершенствованию и расширению ассортимента услуг, технологических процессов, организации производства и труда, технической оснащенности производственных, торговых и вспомогательных помещений, форм и методов обслуживания.

В приложении к отчету желательно привести буклеты по предприятию, анкеты, копии документов, инструкций, отчетов и т.п., которые позволят его сделать более содержательным и информативным.

Отчет должен быть оформлен в соответствии с СТП 1.005-2004. Система вузовской учебной документации. Общие требования к оформлению текстовой части дипломных, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления. Стандарты Владивостокского государственного университета экономики и сервиса / Авт.-сост. Н.И. Попова. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2004.-44 с.

3.2. Порядок защиты отчетов по практике

Оформление отчета осуществляется в течение двух-трех дней после окончания практики, в соответствии с графиком ее прохождения (приложение 1). Оформленный отчет сдается на кафедру.

К отчету прилагаются:

– путевка о направлении на практику с отметками о прибытии и убытии (приложение 1);

– календарный план-график (приложение 6);

– характеристика, подписанная и заверенная руководителем предприятия (приложение 7);

– дневник, подписанный практикантом и заверенный подписью руководителя и печатью предприятия. Дневник должен содержать ежедневные записи о проделанной работе;

– проекты и копии документов, составленные практикантом, согласно перечню, указанному в программе практики. Документы подписываются студентом и его непосредственным руководителем.

Все документы должны быть подшиты в папку, пронумерованы. Защита отчета по практике осуществляется в течение двух первых недель осеннего семестра.

На основании отчета и защиты результатов практики комиссия решает вопрос об оценке («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Общие итоги практики подводятся на научно-практической конференции студентов кафедры туризма и гостинично-ресторанного бизнеса.

3.3. Порядок ведения дневника по практике

Дневник является одним из основных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день по выполнению календарного графика прохождения практики. После завершения практики дневник вместе с отчетом должен быть просмотрен руководителем предприятия, который составляет отзыв и подписывает его.

Содержание конкретной работы студента, выполненной за день, описывается им в дневнике по следующей форме:

Дата	Структурное подразделение предприятия	Содержание выполненной работы	Подпись руководителя практики от базы практики

Образец титульного листа дневника представлен в приложении 8.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Гражданский кодекс РФ.

Федеральный закон РФ от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 № 15-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 05.02.2007 № 12-ФЗ).

Федеральный Закон РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 02.11.2004 № 127-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 140-ФЗ, от 16.10.2006 № 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ).

Федеральный закон РФ от 24 июля 1998 года № 127-ФЗ «О государственном контроле за осуществлением международных автомобильных перевозок и об ответственности за нарушение порядка их выполнения» (с изменениями от 2 января 2000 г., 30 декабря 2001 г.).

Федеральный закон РФ от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (Собрание законодательства РФ, 30.12.2002, № 52 (ч. 1), ст. 5140).

Федеральный закон от 13 марта 2006 г. К38-ФЗ «О рекламе» (с изменениями от 09.02.2007 г.).

Федеральный закон РФ от 26 июля 2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции».

Федеральный закон РФ от 2 января 2000 г. №29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов».

Федеральный закон РФ от 10 июля 2001 г. № 87-ФЗ «Об ограничении курения табака» (с изменениями от 31 декабря 2002 г., 10 января 2003 г., 1 декабря 2004 г., 26 июля 2006 г.).

Федеральный Закон РФ от 27 декабря 1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации» (с изменениями от 13 января, 6 июня, 19 июля, 27 декабря 1995 г., 2 марта 1998 г., 20 июня, 5 августа 2000 г., 4 августа 2001 г., 21 марта, 25 июля 2002 г., 4 июля, 8 декабря 2003 г., 29 июня, 22 августа, 2 ноября 2004 г., 21 июля 2005 г., 27 июля, 16 октября 2006 г.).

Закон Приморского края от 26 апреля 1999 г. «О туристской деятельности на территории Приморского края» // Ведомости Думы Приморского края. – 1999. – № 34.

Постановление Правительства Российской Федерации от 28 августа 2003 г. № 532 «Об утверждении Положения о пребывании на территории Российской Федерации иностранных граждан – пассажиров круизных судов».

Постановление Правительства Российской Федерации от 3 августа 1996 года № 922 «О повышении безопасности междугородных и международных перевозок пассажиров и грузов автомобильным транспортом».

Постановление Правительства Российской Федерации от 16 октября 2001 года № 730 «Об утверждении положения о допуске российских перевозчиков к осуществлению международных автомобильных перевозок» (с изменениями от 3 октября 2002 г.).

Приказ Минтранса Российской Федерации от 30 сентября 1999 года № 73 «О порядке выдачи лицензий на перевозки автомобильным транспортом пассажиров и грузов в международном сообщении».

Приказ Минтранса Российской Федерации от 8 января 1997 года № 2 (с изменениями от 18 июля 2000 года) Об утверждении «Положения об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами».

Приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 года № 86 «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения» // Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – № 38. от 19 сентября 2005 года.

Приказ Федеральной авиационной службы Российской Федерации от 24 июня 1998 года № 202 «О мерах по выполнению постановления Правительства Российской Федерации от 24.01.98 № 85 «О лицензировании деятельности в области гражданской авиации».

Приказ Федеральной авиационной службы Российской Федерации от 21 июля 1997 года № 153 «О внесении изменений в действующие нормативные документы, регламентирующие выполнение воздушных перевозок».

Приказ Ростуризма от 15 мая 2006 г. № 74 «О порядке определения туристических организаций, имеющих право на осуществление деятельности в рамках реализации Соглашения между Правительством РФ и Правительством КНР о безвизовых групповых туристических поездках от 29 февраля 2000 г.».

Указ Президента Российской Федерации от 7 июля 1992 года № 750 «Об обязательном личном страховании пассажиров» (с изменениями от 6 апреля 1994 г., 22 июля 1998 г.).

Система классификации горнолыжных трасс утверждена приказом Федерального агентства по туризму от 14 ноября 2006 г. № 145.

Система классификации пляжей утверждена приказом Федерального агентства по туризму 5 сентября 2006г. № 119.

Правилами оказания услуг общественного питания, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. № 1036.

Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий».

Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению».

Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания. Общие требования».

Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 28-1-95 «Общественное питание. Требования к производственному персоналу».

СанПиН 42-123-5777-91 «Санитарные правила для предприятий общественного питания, включая кондитерские цехи и предприятия, вырабатывающие мягкое мороженое».

СанПиН 42-123-4117-86 «Санитарные правила. Условия, сроки хранения особо скоропортящихся продуктов».

Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52044-2003 «Наружная реклама на автомобильных дорогах и территориях городских и сельских поселений. Общие технические требования к средствам наружной рекламы. Правила размещения» (с изменениями от 30 июня 2005 г.).

Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: практикум / Е.В. Агамирова. – М.: Дашков и К*, 2006. – 176 с.

Бгатов А.П. Туристские формальности: учебное пособие для вузов / А.П. Бгатов, Т.В. Бойко, М.В. Зубрева. – М.: Академия, 2004. – 304 с.: ил.

Белюшанка М.И. Технология ресторанного обслуживания: учебное пособие для нач. проф. образования / М.И. Белюшанка. – М.: Академия, 2004. – 224 с.

Биржаков М.Б. Безопасность в туризме: учебно-методическое пособие / М.Б. Биржаков, Н.П. Казаков; Нац. Академия туризма. – СПб.: Герда, 2005. – 208 с.

Биржаков М.Б. Введение в туризм: учебник для вузов / М.Б. Биржаков. – 7-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Невский Фонд; Герда, 2005. – 448 с.

Биржаков М.Б. Индустрия туризма: перевозки / М.Б. Биржаков, В.И. Никифоров. – 2-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Герда; Невский Фонд, 2003. – 399с.

Богалдин-Малых В.В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы [Текст]: учебное пособие / В.В. Богалдин-Малых. – М.; Воронеж: МПСИ: НПО "МОДЭК", 2004. – 560 с.

Вавилова Е.В. Основы международного туризма: учебное пособие / Е.В. Вавилова. – М.: Гардарики, 2005. – 160 с.

Вахмистров В.П. Правовое обеспечение туризма: учебное пособие для вузов / В.П. Вахмистров, С.И. Вахмистрова. – СПб.: Михайлов, 2005. – 288 с.

Ветитнев А.М. Курортное дело: учебное пособие для студ. вузов / А.М. Ветитнев, Л.Б. Журавлева. – М.: КНОРУС, 2006. – 528 с.

Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: учебник для студ. вузов / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 352 с.

Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов: учебник для студ. вузов, обуч. по экон. спец. / Ю.Ф. Волков. – 3-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 350 с.

Гвозденко А.А. Логистика в туризме: учебное пособие для студ. вузов по спец. "Менеджмент организации" / Рос. междунар. акад. туризма; А.А. Гвозденко. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 272с.

Гвозденко А.А. Страхование в туризме: Учебное пособие для студ. вузов / А.А. Гвозденко. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 255с.

Гомилевская Г.А. Бизнес-план в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие / Г.А. Гомилевская. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002. – 75с.

Гомилевская Г.А. Организация предпринимательской деятельности в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие / Г.А. Гомилевская. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002. – 70с.

Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормат. документов: учебное пособие для студ. вузов, обуч. по экон. спец. / [сост. и ред. Ю.Ф. Волкова]. – 2-е изд., испр. и доп. – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 448 с.

Григоренко Ю.В. Туристский маркетинг: Учебное пособие / Ю.В. Григоренко. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002. – 79с.

Гуляев В.Г. Организация туристских перевозок / В.Г. Гуляев. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 512 с.

Гуляев В.Г. Туризм: экономика и социальное развитие / В.Г. Гуляев. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 304с.

Денисов Д.И. Фаст-фуд. Рестораны быстрого обслуживания / Д.И. Денисов. – М.: Ресторанные ведомости, 2003. – 236 с.

Дехтярь Г.М. Лицензирование и сертификация в туризме: учебное пособие для вузов / Г.М. Дехтярь. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 256 с.

Дурович А.П. Маркетинг в туризме: учебное пособие / А.П. Дурович. – 3-е изд., стереотип. – Минск: Новое знание, 2003. – 495 с.

Дурович А.П. Маркетинг гостиниц и ресторанов: учебное пособие для студ. вузов / А.П. Дурович. – 2-е изд., стереотип. – М.: Новое знание, 2006. – 632 с.

Европейский гостиничный маркетинг: учебное пособие / Пер. с англ. Е.Ю. Драгныш. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 221с.

Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов: учебное пособие / О.П. Ефимова, Н.А. Ефимова; Под ред. Н.И. Кабушкина. – М.: Новое знание, 2004. – 392 с.

Жабина С.Б. Маркетинг продукции и услуг. Общественное питание: учебное пособие для средн. проф. образования / С.Б. Жабина. – М.: Академия, 2005. – 224 с.

Жукова М.А. Менеджмент в туристском бизнесе: учебное пособие для вузов / М.А. Жукова. – М.: КНОРУС, 2005. – 192 с.

Здоров А.Б. Экономика туризма: учебник по спец. "Менеджмент организации" / А.Б. Здоров; Рос. междунар. академия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 272 с.

Зорин И.В. Энциклопедия туризма: справочник / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 368 с.

Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: учебник для студ. вузов / Е.Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 250с.

Исмаев Д.К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации: Теория и практика деятельности туристских фирм: Учебное пособие для вузов / Д.К. Исмаев. – М.: Мастерство, 2002. – 187с.

Кабушкин Н.И. Менеджмент туризма: учебник для студ. вузов спец. "Экономика и управление социально-культ. сферой" / Н.И. Кабушкин. – 3-е изд., испр. – Минск: Новое знание, 2002. – 408с.

Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебник для студ. вузов спец. "Экономика и управление социал.-культурной сферой" / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – 4-е изд., стереотип. – Минск: Новое знание, 2003. – 368с.

Каурова А.Д. Организация сферы туризма: учебное пособие / А.Д. Каурова. – СПб.: Герда, 2004. – 320 с.

Квартальнов В.А. Теория и практика туризма: учебник для вузов туристского профиля / В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 672 с.

Квартальнов В.А. Туризм: учебник для образоват. учреждений туристского профиля / В.А. Квартальнов. – 2-е изд., перераб. – М.: Финансы и статистика, 2006. – 336 с.

Кику П.Ф. Оценка деятельности санаторно-курортных учреждений: учебно-методическое пособие / П.Ф. Кику. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2003. – 62 с.

Косолапов А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие для вузов / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КНОРУС, 2005. – 208 с.

Котлер Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для вузов / Ф.Котлер, Д.Боуэн, Д.Мейкенз; пер. с англ. В.Н. Егорова. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 1063с.

Кусков А.С. Курортология и оздоровительный туризм: учебное пособие / А.С. Кусков, О.В. Лысыкова. – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 320 с.

Лоусан Фред. Рестораны. Клубы. Бары: планирование, дизайн, управление / Ф. Лоусан; пер. с англ. – 2-е изд. – М.: Проспект, 2006. – 392 с.

Ляпина И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: учебник для средн. проф. образование / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. – М.: Академия, 2004. – 256 с.

Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для студ. начального и сред. проф. образования, обуч. по спец. "Организация обслуживания в гостиницах и тур. комплексах" / И.Ю. Ляпина; под ред. А.Ю. Лапина. – 2-е изд., стереотип. – М.: Академия, 2002. – 206с.

Могильный М.П. Организация и технология обслуживания питанием в гостиничных комплексах (рекомендации, перспективы, проектирование) / М. П. Могильный, А.Ю. Баласаян; [Пятигорский гос. технол. ун-т]. – М.: ДеЛи принт, 2004. – 176 с.

Никуленкова Т.Т. Проектирование предприятий общественного питания / Т.Т. Никуленкова, Г.М. Ястина, Ю.И. Лавриненко. – М.: Колос, 2000. – 216с.

Нормативные документы по ресторанному бизнесу: справочник / Сост. И. Федотова. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Ресторанные ведомости, 2005. – 320 с.

Организация туризма: учебное пособие для студ. вузов / [авт. кол.: А.П. Дурович, Т.М. Сергеева, Г.А. Бондаренко и др.]; под ред. А.П. Дуровича. – 2-е изд., испр. – Минск: Новое знание, 2005. – 640 с.

Осипова О.Я. Транспортное обслуживание туристов: учебное пособие для вузов / О.Я. Осипова. – М.: Академия, 2004. – 368 с.

Простаков И.В. Иностраные термины в турбизнесе: краткий толковый словарь: около 500 ин. терминов / И.В. Простаков; Рос. союз туриндустрии. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 128 с.

Проурзин Л.Ю. Туризм как экономический приоритет: монография / Л.Ю.Проурзин. – М.: Новый век, 2003. – 218с.

Ресторанный интерьер: идеи и дизайн: [Приложение к журналу "Ресторанные ведомости"] / Под ред. А.С. Пьянкова. – М.: Ресторанные ведомости, 2003. – 168с.

Ресторанный сервис: основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих / С. и Л. Зигель, Х. и Р. Ленгер, Г. Штиклер и др.; пер. с нем. Ю. О. Бема. – М.: Центрполиграф, 2003. – 288 с.

Руденко Л.Л. Безопасность туризма: учебно-методическое пособие / Л.Л. Руденко. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2001. – 109с.

Руденко А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма: учебное пособие для студ. вузов / А. М. Руденко, М. А. Довгалева. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 256 с.

Саак А.Э. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для студ. вузов / А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2007. – 480 с.

Самойленко А.А. География туризма: учебное пособие для студ. вузов / А.А. Самойленко. – Ростов н/Д: Феникс, 2006. – 368 с.

Сенин В.С. Организация международного туризма: учебник для вузов / В.С. Сенин. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 400 с.: ил.

Система классификации гостиниц и других средств размещения: утв. приказом Федерального агентства по туризму от 21.07.2005 г. № 86. – СПб.: ДЕАН, 2006. – 80 с.

Старичкова Н.В. Сертификация и управление качеством туристских услуг и гостинично-ресторанных предприятий: конспект лекции / Н.В. Старичкова. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002. – 18с.

Темный Ю.В. Экономика туризма: учебник для вузов туристского профиля / Ю.В. Темный, Л.Р. Темная. – М.: Сов. спорт, 2003. – 416с.

Туризм и гостиничное хозяйство: учебное пособие для вузов / Под ред. Л.П. Шматко. – 2-е изд. – М.; Ростов н/Д: МарТ, 2005. – 352 с.

Туризм и гостиничное хозяйство: учебник для студ. вузов, обуч. по спец. "Менеджмент" / Под ред. А.Д. Чудновского; Ассоциация вузов туристского образования. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮРКНИГА, 2005. – 448 с.

Туризм – перспективная модель развития регионов: материалы междунар. науч. конф., Владивосток, 28-29 сентября 2006 г. / Науч. ред. Н.В. Щеникова; Владивосток. гос. унт экономики и сервиса. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2006. – 236 с.

Уокер Дж. Введение в гостеприимство: Учебное пособие для вузов / Д. Уокер; пер. с англ. В.Н.Егорова. – 2-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 595с.: ил.

Управление отелем: [пополняемая энциклопедия]. Т. 1. / Авт. кол.: А. Корнеева, В. Янкевич, Н. Безрукова и др. – М.: Бонниер Бизнес Пресс, 2005. – 450 с.

Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / В.В. Усов. – М.: ПрофОбрИздат: ИРПО, 2002. – 414с.

Ушаков Д.С. Технологии выездного туризма: учебное пособие для вузов / Д.С. Ушаков. – М.; Ростов н/Д: МарТ, 2005. – 384 с.

Филипповский Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 173с.

Фоминых И.Л. Организация и менеджмент ресторанов: менеджмент вин и крепких алкогольных напитков: учебное пособие / И.Л. Фоминых. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2005. – 144 с.

Халворсен Франсин. Основы кейтеринга: как организовать выездное обслуживание / Ф. Халворсен; пер. с англ. С.В. Прокофьев. – М.: Ресторанные ведомости, 2005. – 320 с.

Храбовченко В.В. Экологический туризм: учебно-метод. пособие / В.В. Храбовченко. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 208 с.

Шок Петти. Маркетинг в ресторанном бизнесе / П. Шок, Д. Боуэн, Д. Стефанелли; пер. с англ. С. Прокофьева. – М.: Ресторанные ведомости, 2005. – 240 с.

Щеникова Н.Б. Основы туризма и индустрии гостеприимства: учебно-методическое пособие / Н.Б. Щеникова. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2002. – 71 с.

Эрдош Дж. Кейтеринг: как начать и успешно вести выездной ресторанный бизнес / Д. Эрдош; пер. с англ. И. Степановой. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 238 с.

Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства: учебное пособие для вузов / Г.А. Яковлев. – М.: РДЛ, 2005. – 224 с.

Периодические издания

- Вояж;
- Вояж и отдых;
- Гостиница и ресторан: бизнес и управление;
- Отель;
- Питание и общество;
- ПИР. Питание и развлечения;
- Пять звезд;
- Ресторанные ведомости;
- Ресторанный бизнес;
- Российская курортная газета;
- Туринфо;
- Туризм и образование;
- Туризм и отдых;
- Туризм: право и экономика;
- Туризм. Практика, проблемы, перспективы;
- Туризм в России;
- Турбизнес.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Лицевая сторона бланка

Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Институт сервиса, моды и дизайна
Кафедра туризма и гостинично-ресторанного бизнеса

ПУТЕВКА

Студент _____ Группы _____
Согласно приказу ректора № _____ от _____ 200 г.
Направляется _____

Для прохождения _____ практики по специальности 10010365 «Социально-культурный сервис и туризм»

На срок _____ недел_ с « _____ » _____ 200 г.
по « _____ » _____ 200 г.

Руководитель практики от кафедры _____
Зав. кафедрой ТГРБ, д-р техн. наук, проф. Щеникова Н.В. _____

Оборотная сторона бланка

ОТМЕТКИ О ВЫПОЛНЕНИИ И СРОКАХ ПРАКТИКИ

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать и подписи
	Прибыл _____ 200_ г.	
	Убыл _____ 200_ г.	

Индивидуальные задания по программе «туризм»

1. Технология ведения деловой переписки в турфирме.
2. Техника приема и переговоров с клиентами и партнерами.
3. Процедура соблюдения протокола и этикета в фирме.
4. Культура межличностного общения.
5. Организация рабочего места работника турфирмы.
6. Организация работы с запросами клиентов.
7. Технология работы с базами данных и компьютерными системами бронирования.
8. Соблюдение требований к стандартам и качеству обслуживания клиентов.
9. Организация подготовки специализированной туристской информации.
10. Анализ использования рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций по туристской тематике.
11. Оформление туристской документации: правила, техника учета и хранения, контроль правильности оформления.
12. Технология бронирования и оформления туристских услуг.
13. Организация и проведение деловых переговоров.
14. Организация и проведение рекламных компаний.
15. Организация работы с жалобами клиентов: техника работы, процедуры применения мер по жалобам, учет и анализ жалоб.
16. Анализ трудовой дисциплины работников на предприятии.
17. Выявление и анализ проблем в работе турфирмы.
18. Создание системы мотивации и дисциплинарной ответственности работников.
19. Разрешение производственных проблем на предприятии.
20. Распределение обязанностей и определение степени ответственности работников.
21. Система материального и морального стимулирования на предприятии.
22. Управление конфликтными ситуациями на предприятии.
23. Анализ проблем безопасности на туристских маршрутах
24. Планирование безопасной организации туров.
25. Методические разработки новых форм и методов проведения экскурсий.
26. Руководящая роль в работе с группой.
27. Организация транспортных услуг на предприятии (экскурсионном бюро).

28. Учет физиологических потребностей туристов при организации экскурсий, путешествий.
29. Организация проведения стандартной обзорной экскурсии.
30. Организация проведения экскурсии по специальной программе.
31. Обеспечение мер безопасности туристов.
32. Организация действий в чрезвычайных ситуациях.
33. Оказание первой медицинской помощи на маршруте.

Индивидуальные задания по программе «Гостиничный сервис»

1. Культура межличностного общения в отеле (работа с российской и иностранной клиентурой).
2. Контроль за подготовкой к работе отдельных зон отеля.
3. Техника и технология обслуживания гостей в отдельных блоках отеля.
4. Контроль подготовки номера ко сну клиента (гостя) отеля.
5. Техника и технология замены номеров.
6. Контроль стирки и чистки одежды.
7. Техника и технология уборки служебных и общих помещений.
8. Организация дезинфекции в отеле.
9. Охрана труда и техники безопасности (оказание первой помощи и действия в чрезвычайной ситуации).
10. Соблюдение техники безопасности.
11. Планирование материально-технического обеспечения подразделения.
12. Выявление и анализ проблем в работе.
13. Инновационный менеджмент: внедрение прогрессивных изменений в работу подразделения.
14. Инструктаж, техника инструктажа и контроль за исполнением принятых решений.
15. Методика создания системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала.
16. Управление конфликтными ситуациями.
17. Научная организация труда в отеле.
18. Маркетинговые исследования. Инструменты достижения целей маркетингового плана (продажа, реклама, связь с общественностью).
19. Связи турфирмы с гостиницами в разных странах. Способы поиска, условия сотрудничества, принципы выбора партнеров.
20. Анализ рекламы и рекламных материалов, выпускаемых отелем.
21. Рынок сбыта гостиничных услуг.
22. Сегментирование гостей по целям путешествий.
23. Условия создания категории «постоянного» гостя отеля.

24. Анализ гостиницы с точки зрения клиента.
25. Способы продвижения гостиничных услуг на рынок.
26. Стандарт уборки номера и его режим.
27. Контроль приемки номеров в гостиничном комплексе.
28. Процедура бронирования отелей.
29. Порядок расчета гостя (клиента) за услуги, оказанные в номере.
30. Ценообразование гостиничных услуг. Система расценок за номера и услуги в гостинице. Гибкость расценок и скидок.
31. Анализ работы администратора службы размещения: рабочее время, форма, требования к образованию и профессиональной подготовке, обязанности, личные качества, материальные и моральные стимулы, льготы.
32. Технология работы администратора гостиницы (полный рабочий день).
33. Анализ взаимодействия службы приема и размещения гостей с другими службами отеля.
34. Жалобы гостей, классификация по типам. Способы предотвращения жалоб.
35. Подбор кадров в гостиничном комплексе. Собеседование с претендентами. Система подготовки и переподготовки кадров.
36. Расчет с клиентом и способы расчета. Работа с чеками и кредитными карточками. Работа с кассовой наличностью. Балансовый отчет в конце смены.
37. Основные направления в работе с группами. Бронирование и система скидок для групп. Работа с турфирмами, обеспечивающими проезд групп.
38. Система обеспечения безопасности в гостиничном комплексе.
39. Инновационные технологии в отелях:
 - компьютеризация технологических процессов.
 - обеспечение безопасности, системы безопасности.
 - формы управления отелем.

Индивидуальные задания по программе «Ресторанный бизнес»

1. Отраслевые и внутренние инструкции и распоряжения, связанные с различными аспектами приготовления пищи.
2. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте, инструкции по правилам техники безопасности.
3. Оборудование кухни; принципы его работы и комплектации.
4. Методы инвентаризации и хранения применяемых материалов, инструментов и оборудования.

5. Планирование операций по созданию запасов продуктов питания и их хранению.
6. Основы теории сохранения товарных качеств пищевых продуктов.
7. Технология планирования меню для различных видов обслуживания.
8. Влияние местных традиций на ассортимент блюд ресторана и бара.
9. Техника декорирования различных видов ресторанных блюд.
10. Соблюдение стандартов личной гигиены работников.
11. Соблюдение стандартов гигиены производственных помещений.
12. Соблюдение стандартов гигиены оборудования и инвентаря.
13. Основы дезинсекции и дератизации предприятий питания.
14. Виды и специфика моющих и чистящих средств, их применение в зависимости от технологии уборки.
15. Процедуры и периодичность уборки. Технология содержания зоны утилизации отходов. Техника сбора и хранение отходов.
16. Распределение обязанностей и степень ответственности работников кухни.
17. Принципы планирования и организации производства.
18. Методы контроля за качеством обслуживания клиента.
19. Приемы подготовки столовой посуды и приборов к обслуживанию.
20. Приемы подготовки торгового зала к обслуживанию. Сроки обслуживания.
21. Стандарты одежды (униформы) работников ресторанный сервиса. Соблюдение стандартов.
22. Техника и технология использования столового белья и салфеток.
23. Порядок и процедура предоставления меню, карты вин, карты напитков.
24. Гарантии честности при выполнении заказов в ресторанах и барах.
25. Технология и процедуры общения официантов с кухней ресторана. Техника приема и выполнения заказа.
26. Ассортимент и характеристика вин. Услуги сомелье.
27. Техника сервировки столиков и оформления зала с использованием декоративных элементов.
28. Организация обслуживания клиентов в особых случаях (банкеты и приемы).
29. Процедура работы официантов при расчете с клиентами. Оплата счетов: наличными; при помощи кредитных карт.
30. Технология создания и контроль за поддержанием комфортных условий в зале ресторана (визуальный и температурный комфорт).
31. Существующие стили, техники и методы обслуживания в ресторанах.
32. Текущие и перспективные потребности в рекламных материалах.

33. Служба кейтеринга. услуги, время обслуживания, перечень услуг. Меню и стиль обслуживания банкетов. Способы рекламирования и продаж услуг вне территории ресторана.

34. Обслуживание и продажа напитков. Образцы карты вин. Бар и работа бармена. Перечень наиболее популярных напитков и коктейлей.

35. Обеспечение качественного обслуживания клиентов. Нормы и требования к персоналу, обслуживающему гостей в зале ресторана. Особенности стиля обслуживания в данном ресторане.

36. Обеспечение требований к питательным качествам еды и напитков. Анализ меню и перечень безалкогольных напитков с точки зрения обеспечения здоровой и питательной пищи.

37. Продажа и обслуживание спиртными напитками. Соблюдение требований к лицензированию и юридическая ответственность администратора и бармена в случае нарушения требований. Анализ спроса и предложений. Правила обслуживания спиртными напитками.

Индивидуальные задания по программе «Санаторно-курортное дело»

1. Государственное регулирование санаторно-курортной деятельности на федеральном, региональном уровне.

2. Контроль за подготовкой к работе отдельных зон санаторно курортного учреждения.

3. Оценка материально-технического обеспечения: наличие необходимой аппаратуры, сооружений и технологий.

4. Техника и технология обслуживания пациентов (клиентов) в санаторно-курортном комплексе.

5. Техника и технология уборки служебных и общих помещений.

6. Организация дезинфекции в санаторно-курортном комплексе.

7. Охрана труда и техники безопасности (оказание первой помощи и действия в чрезвычайной ситуации).

8. Соблюдение техники безопасности в санаторно-курортном комплексе.

9. Планирование материально-технического обеспечения подразделения.

10. Выявление и анализ проблем в работе в санаторно-курортном комплексе.

11. Методика создания системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала.

12. Управление конфликтными ситуациями.

13. Анализ рекламных материалов, выпускаемых санаторно-курортным учреждением.

14. Рынок сбыта услуг санаторно-курортного комплекса.

15. Анализ санаторно-курортного комплекса с точки зрения клиента.
16. Маркетинговые исследования рынка оздоровительных услуг.
17. Способы продвижения услуг санаторно-курортного комплекса на рынок.
18. Стандарт уборки номера и его режим.
19. Контроль приемки номеров в санаторно-курортном комплексе.
20. Порядок расчета гостя (клиента) за услуги, оказанные в номере.
21. Ценообразование услуг санаторно-курортного комплекса.
22. Анализ работы администратора службы регистратуры: рабочее время, форма, требования к образованию и профессиональной подготовке, обязанности, личные качества, материальные и моральные стимулы, льготы.
23. Технология работы администратора санаторно-курортного комплекса (полный рабочий день).
24. Организация рабочего места работника санаторно-курортного учреждения.
25. Подбор кадров в санаторно-курортном комплексе.
Собеседование с претендентами. Система подготовки и переподготовки кадров.
26. Система обеспечения безопасности в санаторно-курортном комплексе.
27. Организация культурно-массовых мероприятий в санатории.
28. Организация питания в санаторно-курортном комплексе различных групп пациентов (клиентов).
29. Диетическое питание: сущность и классификация.
30. Требования и особенности создания меню предприятия питания в санаторно-курортном комплексе.
31. Дополнительные услуги санаторно-курортного комплекса (спортивные, развлекательные и др.).
32. Реабилитационное и рекреационное использование климата в санаторно-курортной деятельности.
33. Характеристика лечебно-оздоровительной местности: климатолечебная, бальнеологическая, грязелечебная, смешанная.
34. Минеральные воды и их использование в санаторно-курортной деятельности.
35. Использование талассотерапии в санаторно-курортной деятельности.
36. Использование грязелечения в санаторно-курортной деятельности.

Приложение 3

Пример оформления титульного листа

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА
ИНСТИТУТ СЕРВИСА, МОДЫ И ДИЗАЙНА
КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

ОТЧЕТ

по (учебной, производственной, преддипломной) практике

место прохождения практики

Студент
группы СС-05-01 _____ И.И. Иванов

Руководитель
от кафедры
(должность) _____ П.П. Петров

Руководитель
от предприятия
(должность) _____ В.В. Ветров

Владивосток 2007

Примерный план отчета по практике

Структура и содержание отчета	Вид практики		
	Учеб.	Производ.	Преддип.
Введение	+	+	+
1. Общие сведения о деятельности предприятия			
1.1. История создания и развития предприятия	+	+	+
1.2. Учредительные документы, организационно-правовая форма и форма собственности предприятия	+	+	+
1.3. Организационная структура и взаимодействие подразделений	+	+	+
1.4. Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия	+	+	+
1.5. Перспективы развития предприятия	+	+	+
2. Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия			
2.1. Анализ производственной (технологической) деятельности предприятия	-	+	+
2.2. Анализ организации обслуживания клиентов на предприятии	+	+	+
2.3. Социально-психологические особенности деятельности предприятия. Культура предприятия	+	+	+
2.4. Информационные технологии предприятия	-	+	+
3. Финансово-экономическая деятельность предприятия			
3.1. Анализ объема и структуры деятельности предприятия	-	-	+
3.2. Анализ текущих расходов предприятия	-	-	+
3.3. Анализ прибыли и эффективности деятельности	-	-	+
3.4. Оценка финансовой устойчивости предприятия	-	-	+
4. Экологические аспекты деятельности предприятия	-	+	+
5. Технология продвижения и стимулирования продаж туристского продукта	-	+	+
6. Система обеспечения безопасности	+	+	+
Выводы и предложения по совершенствованию деятельности предприятия	+	+	+
Индивидуальное задание	+	+	+
Список использованной литературы	+	+	+
Приложения	+	+	+

Приложение 5

Примеры организационно-управленческих структур

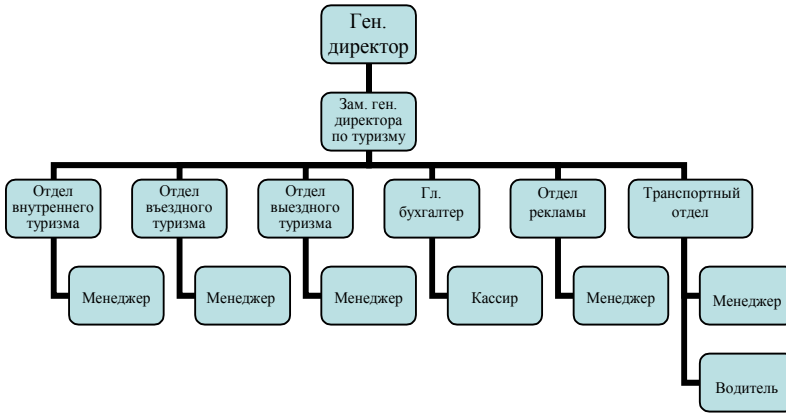


Рис. 1. Типовая организационно-управленческая структура турфирмы

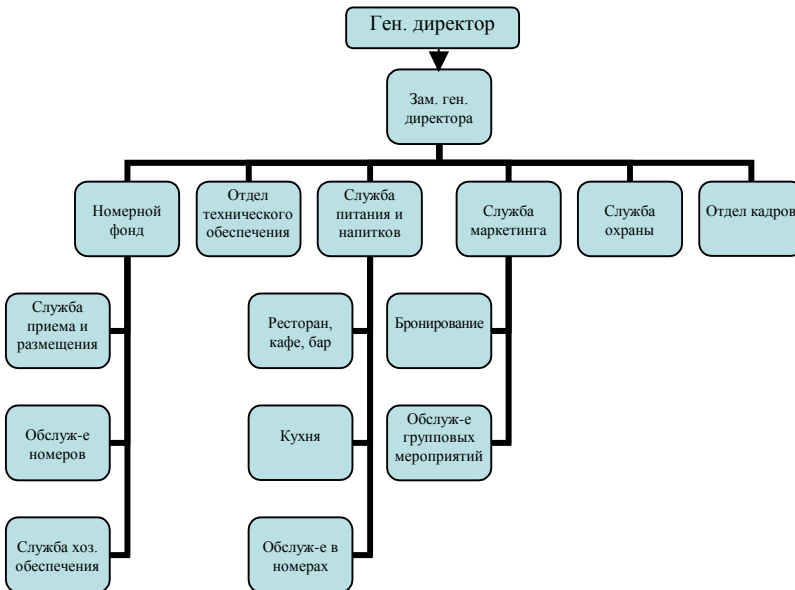


Рис. 2. Типовая организационно-управленческая структура гостиницы

Продолжение приложения 5

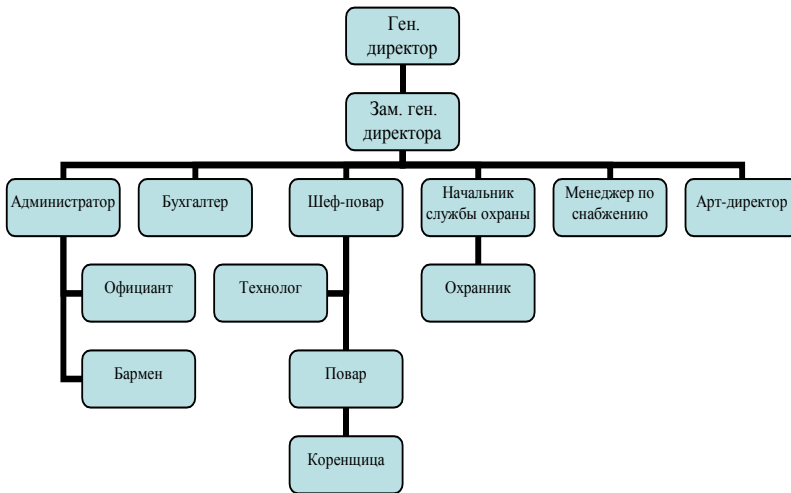


Рис. 3. Типовая организационно-управленческая структура ресторана

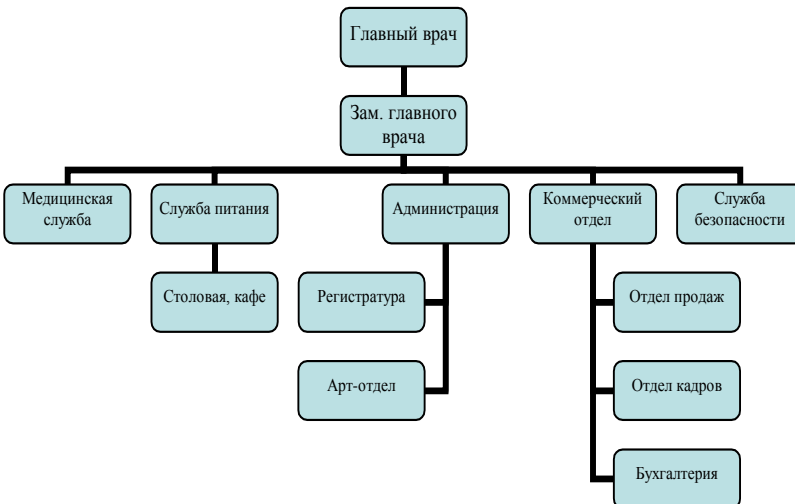


Рис. 4. Типовая организационно-управленческая структура санаторно-курортного учреждения

Приложение 6

Примерная форма

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК прохождения производственной практики студента ВГУЭС

Студент _____ направляется для прохождения (указать вид) практики в _____
Наименование организации

с _____ 200__ г. по _____ 200__ г.

Содержание выполняемых работ по программе	Сроки выполнения		Заключение и оценка руководителя от организации	Подпись руководителя от организации
	Начало	Окончание		

Согласовано:

_____ должность руководителя подразделения, где проводится практика

_____ И.О.Фамилия

_____ дата

Студент-практикант

_____ И.О.Фамилия

_____ подпись

_____ дата

Руководитель от кафедры

_____ И.О.Фамилия

_____ подпись

_____ дата

Руководитель от организации

_____ И.О.Фамилия

_____ подпись

_____ дата

Отзыв-характеристика на работу студента во время практики

Содержит следующие сведения:

1. Фамилия, имя, отчество практиканта.
2. Наименование организации, с какого по какое время и под чьим руководством студент проходил практику.
3. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.).
4. Объем выполненной работы на практике.
5. Качество выполняемой студентом работы, степень проявленной самостоятельности, уровень овладения теоретическими и практическими навыками.
6. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий на предприятии.

Отзыв должен быть подписан руководителем организации или руководителем практики от организации. Подпись заверяется печатью организации.

Приложение 8

Пример оформления титульного листа дневника

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ИНСТИТУТ СЕРВИСА, МОДЫ И ДИЗАЙНА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

ДНЕВНИК

Студента _____

_____ курса _____ группы

База практики _____

Начало практики _____ окончание _____

Владивосток 2007

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	1
1. Организационно-методические рекомендации по проведению практики.....	6
2. Содержание программы практики.....	9
3. Методические рекомендации по подготовке отчета по практике.....	15
Список рекомендуемой литературы.....	18
Приложения.....	26

Учебно-методическое издание

СБОРНИК ПРОГРАММ ПРАКТИКИ

(учебной, производственной, преддипломной)

Программа практики
для студентов специальности
10010365 «Социально-культурный сервис и туризм»

В авторской редакции
Компьютерная верстка Н.А. Игнатьевой

Лицензия на издательскую деятельность ИД № 03816 от 22.01.2001

Подписано в печать .11.10.2007. Формат 60×84/16.
Бумага писчая. Печать офсетная. Усл. печ. л. .
Уч.-изд. л. . Тираж экз. Заказ

Издательство Владивостокского государственного университета
экономики и сервиса

690600, Владивосток, ул. Гоголя, 41
Отпечатано в типографии ВГУЭС
690600, Владивосток, ул. Державина, 57