

**Приложение 1**  
**к программе Б2.В.04(П) Производственная**  
**практика, организационно-управленческая**  
**практика**  
**43.03.02 Туризм**  
**Направленность (профиль) Технология и**  
**организация туроператорской и**  
**турагентской деятельности**  
**Форма обучения – очная**  
**Год набора - 2022**

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

### 1. Общие сведения

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Код и направление подготовки	43.03.02 Туризм
3.	Направленность (профиль)	Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности
4.	Курс, семестр	4 курс, 8 семестр
5.	Вид и тип практики; способ и формы её проведения	Вид практики – производственная. Тип практики – организационно-управленческая практика. Способ проведения – стационарная, выездная. Форма проведения – непрерывная.
6.	Форма обучения	очная
7.	Год набора	2022

### 2. Методические рекомендации по организации работы студентов во время прохождения практики

**Производственная практика, организационно-управленческая практика** является этапом профессиональной адаптации, актуализации компетенций, необходимых для непосредственной работы на предприятии в индустрии туризма и гостеприимства.

Основной вид деятельности во время практики – стажировка на туристском предприятии, освоение принципов и практики организации и управления турпредприятием, формирование умений решать текущие задачи предприятия по повышению качества деловых процессов, развития персонала и расширения деловых связей.

В ходе практики студенты работают в контакте с научным руководителем.

До начала практики проводится конференция и индивидуальные консультации со студентами по программе практики.

Практика проходит в организациях, учреждениях, основной деятельностью которых является туризм, гостеприимство, экскурсионная работа.

Во время практики студенты выполняют следующие задания:

- изучают рекомендованные научные статьи рецензируемых журналов, актуальные электронные источники о текущем состоянии индустрии туризма и гостеприимства в регионе;
- проходят стажировку в качестве работника туристского предприятия;

- составляют и реализуют индивидуальную программу освоения организационно-управленческих процессов турпредприятия;
- разрабатывают модель рекомендаций по совершенствованию деловых процессов в турфирме, в том числе за счет повышения качества человеческого ресурса;
- формируют письменный отчет по материалам практики;
- защищают результаты исследования и сдают зачет с оценкой.

Качество работы студентов во время практики преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

### **3. Методические рекомендации по выполнению заданий научно-исследовательской направленности**

**Производственная практика, организационно-управленческая практика,** определяет систему задач, характерных для академического бакалавриата, где проектные компетенции составляют основу профессиональной подготовки, являются ключевыми для специалиста с высшим образованием, работающим в индустрии туризма.

Организационно-управленческие процессы туристского предприятия (других организаций, осуществляющих виды туристско-рекреационной деятельности) отражают содержание систему менеджмента в туристской индустрии, многообразии форм коммуникации с клиентами, партнерами, государством и некоммерческими организациями, чьи интересы представлены в туризме.

Практика включает задания, которые позволяют освоить ключевые виды организационно-управленческой деятельности, ведение делопроизводства в турфирме.

Задания носят комплексный, междисциплинарный характер, позволяют оценить персональные достижения студентов в освоении профессиональных компетенций.

#### **Этап предварительной подготовки**

В ходе практики студенты знакомятся с основными организационно-управленческими процессами туристской фирмы (с учетом различий деятельности туроператора, турагента, экскурсионного бюро), определяют принципы организации работы, которые обеспечивают конкурентоспособность туристско-экскурсионного предприятия.

#### **Типовая структура описания работы турпредприятия**

##### **Блок 1. Общая характеристика:**

Формальные данные работы турфирмы (точное название, адрес, данные о туроператоре).

Направления работы (основные, дополнительные).

Адрес электронных ресурсов (сайт, страницы в социальных сетях).

**Блок 2.** Деловые процессы турпредприятия (организация обслуживания клиентов, заключение деловых соглашений, работа по маркетингу и позиционированию предприятия, делопроизводство).

**Блок 3.** Организация работы персонала, найм, отбор, повышение квалификации, учет трудовой деятельности, достижений.

**Блок 4.** Управление производственными процессами турпредприятия, специфика работы руководителя.

**Блок 5.** Делопроизводство турпредприятия.

На основании типовой структуры необходимо составить развернутый план изучения работы турпредприятия, который наиболее полно отразит индивидуальное понимание организационно-управленческих практик фирмы. План проходит согласование с руководителем практики.

**Этап формирования эмпирической базы** – последовательный сбор данных, критический анализ их содержания, продуктивности для интерпретации.

**Этап обработки и интерпретации данных** – формирование интеллектуального продукта на основании умозаключений, сравнения полученных результатов и гипотезы исследования, подготовка аналитического отчета.

Полученные материалы необходимы для выбора цели и содержания рекомендаций по совершенствованию практики работы турфирмы с клиентами.

#### **Этап проектирования (разработки) рекомендаций.**

Разработка рекомендаций предполагает решение конкретных задач развития деятельности турпредприятия, формулирование локальных и/или стратегически предложений, которые позволят раскрыть потенциал турфирмы, достичь конкурентных позиций с учетом текущей рыночной ситуации.

**В качестве рекомендаций** могут выступать предложения, направленные на...:

- совершенствование программ лояльности персонала;
- развитие форм работы по повышению квалификации сотрудников;
- делопроизводство в турфирме;
- формирование фирменного стиля;
- организация работы с партнерами.

Каждая разработка предполагает, что она учитывает текущие и/или долгосрочные интересы предприятия, где студент проходит производственную практику. Рекомендуется учитывать интересы региона в развитии туризма, улучшить репутацию фирмы в туристском кластере, в системе партнерских отношений с фирмами за пределами региона.

**Этап презентации и защиты** исследования – предполагает комплексную оценку результатов исследования и проектирования внешними экспертами.

Для рационализации работы по проектированию продуктов и решений по развитию деятельности турпредприятия необходимо использовать профессиональные стандарты, регламентирующие работу субъектов туристской индустрии (в том числе из смежных областей). Важно использовать необходимый и достаточный объем данных для анализа и проектирования.

По результатам работы на практике рекомендуется результаты исследования оформить как научный отчет:

- Введение.
- Раздел 1. Анализ работы туристского предприятия.
- Раздел 2. Рекомендации по развитию деятельности турфирмы.
- Заключение – рефлексия проделанной работы.
- Список источников.

Реализация задач практики позволяет студенту принять участие в научно-исследовательской работе, проектах университета, презентации результатов на научно-практических конференциях, использование материалов для подготовки выпускной квалификационной работы.

## **4. Методические рекомендации по оформлению отчетной документации по практике**

### **4.1. Алгоритм подготовки отчета по практике:**

1 этап – изучение источников по содержанию заданий практики; разработка индивидуального плана исследования (проекта).

2 этап – анализ работы туристской фирмы, открытых данных о внешней и внутренней среде предприятия; изучение мнений, проблем и стратегий развития конкурентоспособности фирмы.

3 этап – индивидуальное проектирование, консультации с научным руководителем.

4 этап – обобщение и оформление материалов практики, обсуждение отчета с руководителем.

Материалы отчета по практике должны содержать не менее 60% оригинального (авторского) текста, в случае если работа имеет высокий процент заимствования, то на защите научный руководитель имеет право снизить оценку на 1-2 балла.

### **Примерная структура отчета по практике:**

Титульный лист (см. приложение).

Содержание отчета.

Введение – раздел содержит указание на объект, предмет, цель, задачи, методы исследования. Факультативно – список сокращений.

Разделы отчета в соответствии с заданиями практики (краткое описание результатов).

Заключение – содержит краткое обобщение и рефлексию результатов работы.

Список использованных источников.

Приложение (материалы индивидуальной разработки).

Дневник по практике оформляется на основании рекомендуемой формы (см. приложение).

### **Требования к оформлению:**

Объем отчета – 2-3 страницы (примерно 1800 знаков с пробелами на листе).

Поля: левое поле - 3 см; правое – 1,5 см; верхнее и нижнее – 2 см.

Шрифт – Times New Roman 14 кегль, 1,5 интервал. Абзац – 1,25.

Заголовки – по центру.

Сноски – 12 шрифт.

Оглавление – автособираемое.

Ссылки (сноски) нумеруются последовательно в пределах страницы, на каждой новой странице нумерацию ссылок начинают сначала.

Каждая новая глава начинается с новой страницы. Заголовки печатаются прописными буквами. Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Перенос слов в заголовках не допускается.

Нумерация страниц начинается с титульного листа, но на самом титульном листе номер страницы не проставляется. Номер страницы ставится вверху с выравниванием по центру.

Список источников – оформление на основании требований стандартов библиографического описания источников.

**Приложение** к отчету содержит аналитические материалы, представленные в виде таблиц, диаграмм, аналитических справок и другие материалы, необходимые для представления результатов работы в туристской фирме.

Образцы отчетной документации представлены в Положении «О практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования (программы бакалавриата, программы специалитет, программы магистратуры)» в ФГБОУ ВО «Мурманский арктический государственный университет» ([http://www.masu.edu.ru/student/practice/index.php?sphrase\\_id=35234](http://www.masu.edu.ru/student/practice/index.php?sphrase_id=35234))

#### **4.2. Алгоритм создания презентации по материалам отчета (для представления на научной конференции):**

1 этап – определение цели и дизайна презентации

2 этап – подробное раскрытие информации,

3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 5-10 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;

- на втором (третьем) слайде необходимо разместить ключевые данные о содержании практики (цель, место прохождения и т.п.)

- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

#### **Требования к оформлению и представлению презентации:**

1. Тщательно структурированная информация.
2. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
3. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
4. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
5. Рекомендуется использовать графические формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
6. Графика должна органично дополнять текст.
7. Выступление с презентацией длится не более 10 минут;