

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ТАДЖИКИСТАН
МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКО-ТАДЖИКСКИЙ (СЛАВЯНСКИЙ) УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА И ТУРИЗМА

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе



Н.С.Расулов

" " " 2017 г.

Программа преддипломной практики

по направлению
43.03.02. Туризм

Квалификация (степень)
бакалавр

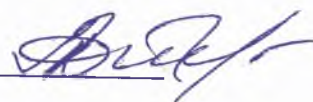
ДУШАНБЕ - 2017

Программа преддипломной практики составлена на основе:

1. Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению Туризм утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 14.12.15 № 1463.
2. Учебного плана по направлению 43.03.02.Туризм утвержденного 31.03. 2017г.

Программа практики обсуждена на заседании кафедры Менеджмента и туризма протокол №1 от 28.08.2017

Заведующий (ая) кафедрой д.э.н. проф. Амонова Д.С.



Разработчик (ки) к.э.н.доц. Шодиева Т.Г



1. Цели и задачи преддипломной практики

Целями преддипломной практики являются:

- подготовка обучающегося к выполнению выпускной квалификационной работы (ВКР) и к будущей профессиональной деятельности в качестве менеджера туризма.
- знакомство студентов со спецификой работы предприятий индустрии туризма и гостеприимства, технологическими процессами и передовыми технологиями, методами сервисного обслуживания;
- углубление и практическое закрепление полученных теоретических знаний;
- приобретение профессиональных и социальных компетенций, практико-ориентированных навыков и умений работы на предприятиях туристского сервиса, гостиничного обслуживания, в гостинично - ресторанных комплексах и в организации экскурсионных услуг др.
- ознакомить студента с должностными обязанностями специалиста по сервису и туризму на предприятиях и в учреждениях по профилю получаемого образования;

Задачами преддипломной практики:

- изучение управленческой структуры предприятия (учреждения);
- выявление содержания и качества предоставляемых туристических услуг;
- формирование умения работать с потребителями туристских услуг;
- развитие умений, навыков работы с документацией, рабочим материалом, техническим оснащением предприятия (учреждения) сферы туризма;
- приобретение и рефлексия опыта профессионального взаимодействия со специалистами и целевой аудиторией;
- оказание практической помощи базовому учреждению в эффективном обслуживании потребителей;
- изучение опыта деятельности предприятия по организации туристских маршрутов;
- участие в разработке и организации новых туристских маршрутов;
- участие в подготовке материалов для СМИ;
- создание практической основы для подготовки выпускной квалификационной работы

2. Формы и способы проведения преддипломной практики

Ознакомление, посещение, экскурсии, собеседование.

3. Место и время проведения преддипломной практики

Место проведения преддипломной практики:

- структурные подразделения вуза;
- туристские фирмы;
- гостиничные, ресторанные и рекреационные комплексы,
- рекламные компании;

- офисы компаний и фирм.

Преддипломная практика проводится на предприятиях, организациях, фирмах различных форм хозяйственной деятельности. Например: ООО «Скай Тур», ООО «AAA Тур», ООО «Горные путешествия Памира», ООО «М ТУР» ООО «Саодат Сайр» ООО «Ганджина» ЗАО «Совет по Туризму и экскурсиям» Гостиница «Сирена», Гостиница «Душанбе» Гостиница «Хаят», Гостиница «Шератон», Гостиница «Таджикистан» и др.

Преддипломная практика проводится в течение 4 (четырёх) недель на 4-их курсах дневного отделения; Продолжительность рабочей недели составляет 5 дней. Продолжительность рабочего дня с 9:00 до 16:00

4. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении преддипломной практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП

В результате прохождения преддипломной практики у обучающегося формируются компетенции и по итогам практики обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты:

код	Результат освоения ООП	Перечень планируемых результатов обучения
ОК-1	способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;	Знать: - сущность организации экономики, основные принципы построения экономических систем; - принципы и методы управления основными и оборотными средствами, методы оценки эффективности их использования;
		Уметь: - находить и использовать необходимую экономическую информацию; - определять состав материальных, финансовых, трудовых ресурсов организации; - заполнять первичные документы по экономической деятельности организации.
		Владеть: - основами экономических знаний в различных сферах деятельности и способностью применять их на практике.
ОК-2	способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;	Знать: - основы генезиса концепции роль и место этики бизнеса в системе ; - основные направления интегрирования в теорию и практику стратегического управления;

код	Результат освоения ООП	Перечень планируемых результатов обучения
		<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать современные представления о дисциплине, его роль в современном бизнесе; - идентифицировать, анализировать и ранжировать ожидания заинтересованных сторон организации с позиций концепции дисциплине; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью учитывать последствия управленческих решений и действий с позиции социальной ответственности - способностью учитывать аспекты корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации;
ОК-3	<p>способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - международные стандарты, принципы социальной ответственности организации; - состояние и перспективы развития в России и за рубежом. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать принимаемые финансовые решения с точки зрения их влияния на социальный имидж компаний; - учитывать влияние факторов внешней среды на социальный имидж организации; - анализировать корпоративные социальные отчетности российских и зарубежных организаций; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организации с позиций концепции ; - современными методами оценки корпоративной социальной ответственности.
ОК-4	<p>способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - волевые качества личности; - пути повышения своей формы оплаты труда, квалификации, методы самосовершенствования. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методы и средства познания для интеллектуального развития, повышения культурного уровня, профессиональной компетенции;

код	Результат освоения ООП	Перечень планируемых результатов обучения
		<ul style="list-style-type: none"> - анализировать и обобщать полученные результаты; - самостоятельно расширять и углублять знания, стремиться к саморазвитию. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приемами развития памяти, мышления, анализа и обобщения информации, навыками профессионального мышления; - развитой мотивацией к саморазвитию с целью повышения квалификации и профессионального мастерства; - навыками выражения своих мыслей и мнений в межличностном и деловом общении; - навыками эффективного взаимодействия в сложных ситуациях человеческих отношений.
ОПК-1	<p>способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта;</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные направления интегрирования в теорию и практику стратегического управления; - международные стандарты, принципы социальной ответственности организации; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - учитывать влияние факторов внешней среды на социальный имидж организации; - анализировать корпоративные социальные отчеты российских и зарубежных организаций; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности с позиций концепции дисциплины; - оценивать воздействие макроэкономической среды на способность к разработке туристского продукта
ОПК-2	<p>способность к разработке туристского продукта</p>	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; - понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов;

код	Результат освоения ООП	Перечень планируемых результатов обучения
		<p>- особенности организации туристской деятельности в РТ;</p> <p>- современные основы производственно-технологической деятельности туристских предприятий.</p> <p>Уметь</p> <p>- составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме;</p> <p>- применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания в туризме.</p> <p>Владеть</p> <p>- навыками анализа и составления договорной документации;</p> <p>- основами туроперейтинга и механизма построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности,</p> <p>- оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в РТ и за рубежом, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме.</p>
ОПК-3	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;	<p>Знать:</p> <p>- основы генезиса концепции корпоративной социальной ответственности, роль и место этики бизнеса в системе ;</p> <p>- основные направления интегрирования дисциплины в теорию и практику стратегического управления;</p> <p>Уметь:</p> <p>- учитывать влияние факторов внешней среды на социальный имидж организации;</p> <p>- анализировать корпоративные социальные отчетности российских и зарубежных организаций;</p> <p>Владеть:</p> <p>- оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организации с позиций концепции дисциплины;</p>

код	Результат освоения ООП	Перечень планируемых результатов обучения
		<ul style="list-style-type: none"> - современными методами оценки корпоративной социальной ответственности.
ПК-2	<p>способностью обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме;</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - международные стандарты, принципы социальной ответственности организации; - состояние и перспективы развития дисциплины в России и за рубежом. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать принимаемые финансовые решения с точки зрения их влияния на социальный имидж компаний; - учитывать влияние факторов внешней среды на социальный имидж организации; - анализировать корпоративные социальные отчеты российских и зарубежных организаций; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью учитывать аспекты корпоративной социальной ответственности при разработке и реализации стратегии организации; - способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности с позиций концепции дисциплин;
ПК-4	<p>способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы генезиса концепции корпоративной социальной ответственности, роль и место этики бизнеса в системе; - основные направления интегрирования дисциплины в теорию и практику стратегического управления; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать принимаемые финансовые решения с точки зрения их влияния на социальный имидж компаний; - учитывать влияние факторов внешней среды на социальный имидж организации; - анализировать корпоративные социальные отчеты российских и зарубежных организаций; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности с позиций концепции ЭТИ;

код	Результат освоения ООП	Перечень планируемых результатов обучения
		- оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организации с позиций концепции ЭТИ;
ПК-5	способностью рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение;	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные принципы построения взаимоотношений с членами команды проекта. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять проблемы и резервы роста экономической эффективности предприятия; систематизировать и обобщать имеющиеся фактические материалы и всю информацию с помощью технических активных средств обучения; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками системного подхода к выявлению и анализу возникающих проблем; - современными методами принятия управленческих решений.
ПК-10	готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий;	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные принципы построения взаимоотношений с членами команды проекта. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявлять проблемы и резервы роста экономической эффективности предприятия; систематизировать и обобщать имеющиеся фактические материалы и всю информацию с помощью технических активных средств обучения; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками системного подхода к выявлению и анализу возникающих проблем; - современными методами принятия управленческих решений.
ПК-12	способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные принципы построения взаимоотношений с членами команды проекта. <p>выявлять проблемы и резервы роста экономической эффективности предприятия; систематизировать и обобщать имеющиеся фактические материалы и всю информацию с помощью технических активных средств обучения;</p>

код	Результат освоения ООП	Перечень планируемых результатов обучения
		<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками системного подхода к выявлению и анализу возникающих проблем; - современными методами принятия управленческих решений.

5. Место преддипломной практики в структуре ОП бакалавриата

Производственная - преддипломная практика предназначена для общей ориентации студентов в реальных условиях деятельности по выбранному направлению бакалавриата.

Производственная (преддипломная) практика способствует более полному освоению учебных дисциплин.

Производственная (преддипломная) практика базируется на знании и освоении материалов дисциплин в базовой части профессионального цикла Б.3 «Микроэкономика», «Макроэкономика», и в вариативной части профессионального цикла Б.3. «Экономика фирмы».

Перечень дисциплин, на освоении которых базируется данная практика:

- Реклама в туристской индустрии;
- Статистика туризма;
- Экономика туристской индустрии;
- Туристско-рекреационное проектирование
- Логистика;
- Планирование туристской деятельности;
- Гостиничное дело;
- Туроперейтинг;
- География;
- Маркетинг в туристской индустрии

6.Объём преддипломной практики и её продолжительность

Общий объём практики составляет 3 зачетных единиц.

Продолжительность практики 4 недели (либо в академических часах).

7. Структура и содержание преддипломной практики

Общая трудоемкость преддипломной практики составляет 6 кредитов всего 216 часов на 4 курсе дневного отделения

7.1 Структура преддипломной

Общая трудоемкость преддипломной практики составляет 6 кредитов по 36 часов, всего 216 часов на 4 курсе дневного отделения

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды производственной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов(СРС) и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля
		3	4	5	
1	2	3	4	5	7
1	<i>Теоретическая и техническая подготовка студентов-</i>	Всего 72	Ауд. 2	СРС 70	<i>Проведение тестирования</i>
2	<i>Практическая работа</i>	72	2	70	<i>Проверка документации практиканта, дневника по практике</i>
3	<i>Первичная обработка материала, подготовка аналитических материалов</i>	72	1	71	<i>Защита отчета по практике</i>

7.2 Содержание преддипломной практики

- знакомство с основной документацией предприятия.
- изучение спроса рынка туристских услуг.
- деятельность предприятия по организации туристских услуг;
- информацию необходимую для обслуживания потребителей туристских услуг;
- программу туристского путешествия по определенному маршруту;
- технологические документы по организации экскурсии;
- договора, заключаемые с предприятиями, имеющие сертификаты соответствия требованиям безопасности на услуги по перевозке пассажиров;
- документы, предоставляемые туристу (договор, туристическая путевка, памятка);
- условия бронирования туристских услуг;
- условия приема, размещения и обслуживания;
- условия аннуляции и изменения забронированных услуг;
- порядок возмещения убытков по неисполненному договору;
- социокультурные услуги предприятия
- работа с прейскурантами цен.
- организация приема клиентов.
- оформление документации.
- отправление и прием факсов. Проектирование нового тура.

-совершенствование навыков и умений при общении с клиентами, работой за компьютером, факсом, документацией и т.д.

8. Формы отчётности по итогам преддипломной практики

По окончании преддипломной практики в течение 2-3 дней студент обязан представить на кафедру:

- развёрнутый письменный отчёт о проделанной работе, дневник и характеристики руководителей от организаций и предприятий;
- индивидуальный рабочий план практики, утверждённый руководителем;

В отчёте следует отразить следующие вопросы:

- длительность и последовательность прохождения практики;
- краткий анализ содержания практики, её объёма, выполнения программы или причины её невыполнения, подробное описание выполненной работы;
- изложение спорных вопросов, возникших в процессе практики с конкретными предложениями о решении этих вопросов, указания на затруднения, с которыми студент столкнулся при прохождении практики;
- личные замечания практиканта об улучшении деятельности тех предприятий и организаций, где он проходил практику.

Собранные при прохождении практики материалы оформляются следующим образом: в начале подшивается опись документов, находящихся в отчёте, затем следует отчёт о прохождении практики, дневник, характеристика.

Отчёт и вся документация по практике представляются практикантом преподавателю, прикрепленному для руководства практикой, который даёт заключение - визирует допуск и тем самым решает вопрос о допуске студента к устному отчёту и защите практики.

Студенты, не выполнившие программу практики, получившие отрицательный отзыв о работе в период прохождения практики или неудовлетворительную оценку при защите отчёта, направляются повторно на практику в период студенческих каникул. В отдельных случаях ректор может рассматривать вопрос о дальнейшем пребывании студента в высшем учебном заведении.

Приём защиты отчёта о преддипломной практике проводится на открытом заседании комиссии факультета управления и информационных технологий.

Состав комиссии и время её работы определяются приказом декана факультета.

В состав комиссии входят: ответственный руководитель практики и преподаватели, утвержденные на заседаниях кафедр факультета.

По мере возможности, желательно, участие практических работников-руководителей практики.

Комиссия принимает защиту не позднее 3-5 дней после окончания

практики и проведения итогового собрания.

Результаты прохождения преддипломной практики и защиты отчёта оцениваются в формах экзамена.

9. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Контрольные вопросы:

- опишите специфику работы туристической фирмы;
- дайте общую характеристику туристической фирмы. Правила трудового распорядка в туристских фирмах;
- назовите должностные обязанности менеджера турфирмы;
- дайте характеристику основных правил работы персонала туристской фирмы с клиентом ;
- приведите особенности работы с системой Интернет бронирования туров в туристской фирме;
- дайте характеристику технологии организации работы менеджера турфирмы;
- назовите правила приема заказа от клиента на различные туристские услуги;
- приведите особенности обработки заказа на туристские услуги. Бронирование тура;
- дайте характеристику работы менеджера туристской фирмы по организации наличного и безналичного расчета с клиентами;
- назовите особенности этики поведения менеджера турфирмы;
- приведите особенности приема и обработки заказа клиента на туристские услуги;
- дайте характеристику работы со специальными предложениями туроператора.
- назовите особенности оформления необходимой документации менеджером турфирмы ;

10. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения преддипломной практики

а) основная литература:

1. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма: учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2008.
2. Биржаков М.Б. Введение в туризм. – Спб.: Герда, 2009
3. Биржаков М.Б. Индустрия туризма. Перевозки. – Спб.: Невский фонд, 2007.
4. Бутко И.И., Ситников Е.А., Ушаков Д.С. Туристический бизнес. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008.
5. Влодарчик Б., Стасяк А., Качмарек Я. Туристический продукт. – М.: Юнити, 2008.
6. Дурович А. Сергеева Т. Бондаренко Г. Организация туризма. – М.:

Новое знание, 2008

б) дополнительная литература

7. Менеджмент туризма: Туризм и отраслевые системы. – М.: Финансы и статистика, 2007.

8. Менеджмент туризма: Экономика туризма. – М.: Финансы и статистика, 2008.

9. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны. - М.: Экономика, 2009

10. Севастьянов Д.В. Основы страноведения и международного туризма. – М.: Academia, 2009.

11. Скамницкий А.А. Организация международного туризма. – М.: Гардарики, 2010.

Интернет-ресурсы

1. Информационный портал для специалистов по кадрам и управлению персоналом –<http://www.pro-personal.ru>

2. Кадровый менеджмент – подборка информации для менеджеров по персоналу: тематические статьи (обучение, управление персоналом, аттестация и др.), базы данных кадровых агентств и тренинговых компаний – www.hrm.ru

3. Организация Объединенных наций (ООН) – United nations (UN) – www.un.org Организация ООН по вопросам образования, науки и культуры (ЮНЕСКО – United Nations for Educational Scientific and Cultural Organization (UNESCO) – www.unesco.org

4. Сайт журнала «Управление персоналом» – <http://www.top-personal.ru>

5. Сообщество менеджеров по персоналу. Образовательные статьи. Библиотека должностных инструкций. Советы по подбору персонала. Новости и события в сфере управления персоналом. HR-вакансии – www.hr-ua.com

12. Материально-техническое обеспечение преддипломной практики

РТСУ, на базе которого реализуется основная образовательная программа по направлению «Туризм», располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов лабораторной, практической, дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, предусмотренных государственным стандартом и учебным планом, в том числе для самостоятельной и научно-исследовательской работы студентов. и соответствующей действующим санитарно-техническим нормам; материально-техническая база включает компьютеры, объединенные в локальную сеть.