

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

УТВЕРЖДЕН
кафедрой международного туризма
и гостиничного бизнеса

протокол заседания кафедры
от 01.03.2023 №7

Заведующий кафедрой



Климова Т.Б.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ по организации и проведению практик

Направление подготовки/
специальность

43.03.02 Туризм.

Профиль подготовки/
специализация/
магистерская программа

Международный туризм и гостиничный менеджмент

Автор (ы):

доцент, кандидат социологических наук, доцент И.В. Семченко
зав. каф., кандидат экономических наук, доцент Т.Б. Климова

должность, ученая степень, ученое звание, инициалы и фамилия

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

Протокол № 7 от 03.10.2023

Содержание

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	5
2. ОХРАНА ТРУДА И ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ДИСЦИПЛИНА	5
3. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ СОБРАНИЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПЕРЕД НАЧАЛОМ ПРАКТИКИ.....	6
4.ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПО ПРАКТИКЕ	6
5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЯЕМЫМ НА ПРАКТИКЕ ЗАДАНИЯМ....	8
6. ЗАДАНИЯ ПО ПРАКТИКЕ	8
УЧЕБНАЯ ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА.....	8
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА.....	9
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ПРАКТИКА	12
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА	16
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	20
ПРИЛОЖЕНИЕ 2	25
ПРИЛОЖЕНИЕ 3	31

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В соответствии с планом учебного процесса студенты должны пройти 2 вида практики: **учебная и производственная.**

Вид учебной практики:

- ознакомительная.

Виды производственной практики:

- организационно-управленческая;
- проектно-технологическая;
- преддипломная.

Способ проведения практики: стационарная, выездная.

Форма проведения практики:

– дискретно: по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида (совокупности видов) практики.

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

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

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

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

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

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

При оценке отчета о прохождении практики принимается во внимание степень самостоятельности в работе, знание современных взглядов на исследуемую проблему, качество оформления, четкость изложения доклада на защите и правильность ответов на вопросы.

Общая оценка выставляется в экзаменационной ведомости.

По итогам практики выставляется оценка в соответствии со следующим критериями.

Баллы			
20	60	80	100
Оценка			
Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
<p>Практические задания выполнены частично, допустил многочисленные ошибки при их выполнении, имеются многочисленные замечания по оформлению практических заданий. Индивидуальное задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по содержанию и оформлению собранного материала. Содержание отчета по практике: отчет собран не в полном объеме; нарушена структурированность в оформлении отчета прослеживается небрежность; нарушены сроки сдачи отчета. На защите отчета обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы практики; не владеет минимально необходимой терминологией; допускает грубые логические ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно; не может выполнить полученные на защите отчета задания.</p>	<p>Практические задания выполнены в полном объеме, обучающийся поверхностно применил знания, полученные ранее при теоретическом обучении и необходимые для их выполнения, допустил несколько существенных ошибок при выполнении практических заданий, имеются замечания по их оформлению. Индивидуальное задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала. Содержание отчета по практике: отчет собран в полном объеме; не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); в оформлении отчета прослеживается небрежность. На защите отчета обучающийся демонстрирует недостаточные знания по вопросам программы практики; использует специальную терминологию, но допускает 1–2 ошибки в определении основных понятий, затрудняется исправить ошибки самостоятельно; делает выводы, но не может привести научную аргументацию; способен самостоятельно, но поверхностно анализировать материал, раскрывает суть решаемой проблемы только при наводящих вопросах преподавателя; правильно применяет методы при выполнении заданий, предусмотренных программой практики, но выполненные задания содержат ошибки.</p>	<p>Практические задания выполнены в полном объеме, обучающийся применил знания, полученные ранее при теоретическом обучении и необходимые для их выполнения, закрепил знания в процессе практики, но были выявлены 2-3 ошибки при выполнении практических заданий. Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала. Содержание отчета по практике: отчет собран в полном объеме; не везде прослеживается структурированность (четкость, логичность, подробное оглавление отчета и др.); не нарушены сроки сдачи отчета. На защите отчета обучающийся демонстрирует достаточную полноту знаний в объеме программы практики, при наличии 1–2 несущественных ошибок в изложении ответов: допускает незначительные ошибки, но исправляется при наводящих вопросах преподавателя; делает выводы, но они требуют дополнительной аргументации; владеет нормами литературного языка, необходимой для ответа терминологией; правильно выполняет задания, предусмотренные программой практики, но допускает непоследовательность при их выполнении.</p>	<p>Практические задания выполнены в полном объеме, обучающийся применил все знания, полученные ранее при теоретическом обучении и необходимые для их выполнения, закрепил знания в процессе практики. Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению. Содержание отчета по практике: отчет собран в полном объеме; структурированность (четкость, логичность, наличие титульного листа, нумерации страниц, подробное оглавление отчета и др.); не нарушены сроки сдачи отчета. На защите отчета обучающийся демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении практики, соответствующих содержанию программы практики: дает исчерпывающие ответы на вопросы преподавателя по темам, предусмотренным программой практики; может аргументированно сделать выводы и сформулировать свое мнение; владеет нормами литературного языка, терминологией; грамотно, стилистически верно, логически правильно излагает ответы на вопросы; правильно и логически последовательно выполняет задания, предусмотренные программой практики</p>

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

ЦЕЛИ ПРАКТИКИ	ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ
Учебно-ознакомительная практика	
Цель учебно-ознакомительной практики: развитие практических навыков в профессиональной сфере, расширение и закрепление знаний, полученных в процессе обучения и прохождения практики.	Задачи практики заключаются в приобретении конкретных навыков организации туристской деятельности, выполнения профессиональных задач на конкретном предприятии.
Производственная организационно-управленческая практика	
Цель производственной организационно-управленческой практики: развитие практических навыков в профессиональной сфере, расширение практических знаний и опыта на предприятиях туристской сферы.	Задачами практики являются: - изучение специфики функционирования предприятий туризма на практике; - приобретение конкретного опыта по решению управленческих задач в производственных, экономических и коммерческих структурах; - решение организационных задач, соответствующих профилю работы предприятия и рабочему графику практиканта
Производственная проектно-технологическая	
Цель проектно-технологической практики: овладение практическими навыками и опытом практической деятельности на предприятии профессиональной сферы.	Задачи проектно-технологической практики: 1. Овладение практическими в профессиональной сфере. 2. Сбор фактических данных о результатах работы предприятия. 3. Формирование и разработка проектно-технологических схем взаимодействия в профессиональной деятельности.
Производственная преддипломная практика	
Цель преддипломной практики – формирование профессиональных компетенций по организации и проектированию туристской деятельности, формированию, продвижению и реализации услуг.	Основными задачами преддипломной практики являются: - приобретение опыта работы в управлении предприятием профессиональной сферы деятельности; - приобретение профессиональных навыков по организации деятельности, продвижению и реализации туристских услуг.

2. ОХРАНА ТРУДА И ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ДИСЦИПЛИНА

В период прохождения практики, обучающиеся наделяются рабочими местами на равных основаниях со штатными работниками организаций, которые выступают в качестве базы практики. На период прохождения практики продолжительность рабочего дня обучающихся устанавливается в соответствии с законодательством Российской Федерации. Режим работы обучающегося устанавливается в границах режима работы тех структурных подразделений организации, где осуществляется практическое обучение. Продолжительность рабочего времени студентов при прохождении практики в организациях составляет не более 40 часов в неделю (ст. 91 ТК РФ). С момента зачисления студентов в период практики в качестве практикантов на рабочие места на них распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации. Во время прохождения практики, обучающиеся должны знать и неукоснительно выполнять правила техники безопасности, во избежание несчастных случаев. На организационном собрании руководитель практики от университета организует для обучающихся вводный инструктаж по технике безопасности и охране труда в период ознакомительной практики. На

предприятию обучающимся в первый день практики проходит вводный инструктаж и первичный инструктаж на рабочих местах.

3. ОРГАНИЗАЦИОННОЕ СОБРАНИЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПЕРЕД НАЧАЛОМ ПРАКТИКИ

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

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

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

Все требования по прохождению, организации и руководству практики регулируются локальными нормативными актами НИУ «БелГУ», находящимися на сайте <https://bsuedu.ru/bsu/info/officialdocs/sections.php?ID=158#sect14>

ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

1. Отчет о прохождении практики
2. Дневник

4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТНОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПО ПРАКТИКЕ

ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТА ДОЛЖНО СООТВЕТСТВОВАТЬ ШАБЛОНУ, ПРЕДСТАВЛЕННОМУ НА САЙТЕ НИУ «БЕЛГУ»
<https://bsuedu.ru/bsu/info/officialdocs/sections.php?ID=158#sect14>

Электронный образ документов (отчет и дневник) на бумажном носителе, преобразованный в электронную форму путем сканирования или фотографирования, должен обеспечивать распознавание реквизитов оригинала

документа. Эти два документа объединить в один файл с расширением .pdf и разместить в «Личном кабинете обучающегося» в электронной информационной образовательной среде НИУ «БелГУ» (система «ИнфоБелГУ: Учебный процесс») за 3 дня до окончания практики. Электронный образ документа на бумажном носителе, преобразованный в электронную форму путем сканирования или фотографирования, должен обеспечивать распознавание реквизитов оригинала (печать цветная). Обучающийся предоставляет руководителю практики от НИУ «БелГУ» оригинал отзыва к отчету о прохождении практики (раздел 4 формы отчета о прохождении практики обучающегося - оригинал с печатью, подписанный руководителем практики от предприятия).

Защита отчета практики проводится в последний день практики для очной формы обучения. Заочной и очно-заочной формы обучения промежуточная аттестация по итогам практики (итоговое собрание обучающихся и руководителей практики) назначается в последний день практики либо в период зимней или летней промежуточной аттестации, в соответствующем семестре обучения. Дата проведения промежуточной аттестации утверждается расписанием

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

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

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

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

- шрифт – Times New Roman;

- размер шрифта – 14;

- межстрочный интервал – 1,5;

- интервал между словами – 1 знак;

- абзацный отступ – 1,25;

- выравнивание текста – по ширине;

- цвет шрифта – черный;

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

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

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

- объем работы – 25-30 страниц печатного текста;

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

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

Оформление дневника по практике

Студент должен вести дневник практики и вносить соответствующие сведения. Дневник о прохождении практик должен содержать сведения о студенте, месте прохождения практик, ежедневные записи и содержания

выполняемых заданий. Руководитель практики от организации подтверждает выполнение поручений за период прохождения практики. Подтверждением выполненных работ является подпись руководителя практики.

Критерии оценки:

Критерии	Балл
Владение понятийным инструментарием	0-2
Оформление дневника по требованиям	0-2
Ежедневные записи отзыв руководителя по практики от предприятия	0-2
Производственная характеристика (отрицательная, положительная)	0-2
Оформление сопутствующих материалов	0-2
Максимальное количество баллов за задание	10

5. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЯЕМЫМ НА ПРАКТИКЕ ЗАДАНИЯМ

Содержание отчета по практике:

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

6. ЗАДАНИЯ ПО ПРАКТИКЕ

УЧЕБНАЯ ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА

В ОСНОВНОЙ ЧАСТИ ОТЧЕТА предоставляется следующая информация:

Задание 1. Изучить объект практики по следующим направлениям:

Должны быть представлены следующие данные:

1. Организационная характеристика предприятия.
2. Правовая форма организации.
3. Цели и миссия предприятия.
4. История развития.
5. Профиль производственной деятельности.
6. Механизм управления предприятием.
7. Направления деятельности предприятия и наличие перспективных путей развития.
8. Деловые партнеры (поставщики, подрядчики).
9. Выпускаемая продукция или реализуемые услуги.

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

Критерии оценки

Критерий	Балл
умение анализировать деятельность объекта практики	0-8
умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат	0-8
умение принять правильное решение на основе анализа ситуации	0-8

количество альтернативных вариантов решения задачи (в профессиональной деятельности)	0-8
наличие необходимых профессиональных навыков, полученных в ходе прохождения практики	0-8
Мах количество баллов	40

Задание 2. Организация контактной зоны для обслуживания потребителей (по выбору студента). Данная работа проводится по следующим критериям:

1. тип контактной зоны работы с клиентом предприятия (базы практики) по пространственному расположению; характеру межличностного расстояния в обслуживании;
2. тип клиента;
3. виды потребностей клиента предприятия (базы практики);
4. способы организации процесса обслуживания в данной зоне и сценарий обслуживания;
5. организация услуг по критерию комфорт и безопасность среды контактной зоны;
6. тип коммуникационного процесса;
7. этика и стиль общения, отражающие уровень культуры общения с посетителями;
8. атмосфера пространственной среды контактной зоны.

Критерии оценки

Критерий	Балл
Владение понятийным инструментарием	0-5
Способность обрабатывать и анализировать информацию из разных источников	0-5
Владение иностранным языком	0-5
Знание функциональных обязанностей служб и сотрудников предприятия	0-5
Правильность оформления необходимых документов	0-5
Умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количества решений	0-5
Знание принципов работы персонала предприятия	0-5
Владение навыками взаимодействия со службами предприятия	0-5
Наличие альтернативных вариантов решения стандартных и нестандартных профессиональных задач	0-5
Обоснованность и аргументированность выбора принимаемых решений, уверенность и оперативность в ответах на уточняющие вопросы	0-5
Мах количество баллов	50

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА

В ОСНОВНОЙ ЧАСТИ ОТЧЕТА предоставляется следующая информация:

Задание 1. В данном задании необходимо:

- изучить организационно-правовую форму, учредителей, местонахождение организации; цель и задачи функционирования, органы управления;
- исследовать историю создания и развития организации, этапы ее жизненного цикла, элементы внешней среды (поставщики, конкуренты, клиенты, посредники и др.);
- оценить организационную структуру (схема организационной структуры управления, тип организационной структуры управления, ее преимущества и недостатки, распределение прав и обязанностей в аппарате управления, функциональные взаимосвязи подразделений, характеристика функций основных

структурных подразделений на основе должностных инструкций руководителей и специалистов и положений о соответствующих отделах)

– анализ компаний-конкурентов.

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

Критерии оценки:

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

Задание 2. Студентам необходимо составить программу продвижения существующего на рынке турпродукта. Студенты разрабатывают и предоставляют план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием наиболее оптимальных online и offline инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета. Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта. Студенты определяют основное ядро целевой аудитории и статусную характеристику продукта, выявляют конкурентные преимущества турпродукта. Студенты разрабатывают оригинал-макет логотипа и слоган для туристского продукта. Студенты готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в PowerPoint, качество (креативность, содержательность и реалистичность составленной программы продвижения турпродукта, достоверность, эмоциональность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации

Критерии оценки:

Критерий	Балл
Знание ассортимента турпродукта	0-2
Умение вести деловые переговоры, переписку	0-2
Умение работать в проф. программе	0-2
Правильность обоснования и реалистичности выбора инструментов продвижения турпродукта	0-2
Скорость обработки заказа	0-2
Оформление	0-2
Владение иностранным языком	0-2
Знание схем работы по разработке логотипа и подготовки слогана туристского продукта	0-2
Правильность оформления необходимых документов	0-2
Оригинальность и креатив	0-2
Мах количество баллов	20

Задание 3. Разработать программу тура «Мой город» для российских и иностранных туристов (туры должны отличаться по критериям выбора гида-переводчика или двоих гида и переводчика, по стратегии продвижения и охвата рынка, позиционирования и т.д.) на 5-7 дней. Составить проект программы обслуживания туристов на автобусном туре по маршруту Белгород - Прохоровка – точка 1— Старый Оскол - точка 2 - Белгород (точка 1 и точка 2 выбираются

студентами самостоятельно, в зависимости от целевой аудитории и специфики тура).

Определить:

- маршрут путешествия;
- перечень туристских предприятий - исполнителей услуг;
- период предоставления услуг каждым таким предприятием;
- перечень экскурсий и достопримечательных объектов (содержание всей экскурсионной программы), туристских походов и прогулок;
- комплекс досуговых мероприятий;
- продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута;
- количество туристов, участвующих в путешествии;
- потребность в гидах, экскурсоводах;
- необходимое количество транспортных средств и вид транспорта для внутренних перевозок.

Составьте программу тура. Определите примерную стоимость и цену тура.

Критерии оценки

Критерии	Балл
Умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений	0-3
Умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации	0-3
Умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат, умение принять правильное решение на основе анализа ситуации	0-3
Навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме, убедительного отстаивания своей точки зрения со множеством весомых аргументов, исчерпывающие ответы на вопросы преподавателя и аудитории при защите	0-3
Соблюдение установленного регламента, свободное владение материалом, логичность построения доклада, использование современных информационных технологий для представления результатов исследования	0-3
Адекватность и соответствие ответов специалиста современным тенденциям рынка, конструктивность	0-3
Креативность, нестандартность и оригинальность предлагаемых решений, творческий подход	0-3
Количество альтернативных вариантов решения задачи (версионность мышления)	0-3
Соответствие содержания теме и плану работы, наличие выводов и обобщение полученных результатов, полнота и глубина обоснования выводов в работе, умение работать с источниками, систематизировать и структурировать материал,	0-3
Умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, обоснованность планируемых последствий от предлагаемых мероприятий с учетом опыта в отрасли, наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	0-3
Мах количество баллов	30

Задание 4.

В ходе практики студент получает практическое задание по запросу клиента, заданию руководителя практики от организации сформировать пакетный тур (новый тип услуги и др.). Определяется действующий туроператор, формирующий данное направление, оформляется коммерческое предложение в соответствии с заявкой (указывается информация о стране пребывания, о достопримечательностях, экскурсиях, досуге, предлагаются варианты отелей, услуги, типы номеров, система питания, указываются даты вылета и продолжительность поездки, общая стоимость тура, предоставляется информацию с использованием открытых актуальных источников).

Студенты оформляют и сдают:

- заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом;
- памятку туристу в соответствии с поездкой по указанному направлению;
- оформленное коммерческое предложение туристу.

Студенты определяют себестоимость и рассчитывают стоимость туристского продукта и прибыль агентства в соответствии с базовой комиссией туроператора. Расчеты производятся в рублях РФ. В соответствии с заданными параметрами оформляют программу обслуживания тура. В ходе работы над запросом клиента предоставляется возможность в течение ограниченного времени обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы. Также готовят презентацию своего продукта, демонстрируя навыки работы в информационных системах, качество (культура речи, содержательность, достоверность и т.д.) устного представления программы обслуживания тура, умение продуктивно использовать выделенное время для презентации.

Критерии оценки:

Критерии	Балл
Знание ассортимента турпродукта	0-3
Умение вести деловые переговоры, переписку	0-3
Умение составлять график передвижения	0-3
Правильность обоснования и реалистичности выбора инструментов продвижения турпродукта	0-3
Умение подбирать различные варианты передвижения	0-3
Оформление задания	0-3
Владение иностранным языком	0-3
Знание способов расчета стоимости проекта	0-3
Правильность оформления необходимых документов	0-3
Оригинальность и креатив	0-3
Мах количество баллов	30

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ПРАКТИКА

В ОСНОВНОЙ ЧАСТИ ОТЧЕТА предоставляется следующая информация:

Задание 1. Изучить объект практики по следующим критериям:

- основные виды деятельности предприятия;
- цели предприятия и его организационно-правовая форма;
- территориальное расположение бизнеса;
- основные показатели развития объекта практики за предыдущие периоды (3 года);
- партнеры и контрагенты;
- описание турпродуктов, услуг, привлекательные стороны предлагаемой продукции или услуг;
- маркетинговая среда;
- описание целевой группы, основные характеристики типичного клиента (его профиль);
- анализ компаний-конкурентов.

Критерии оценки

критерий	Балл
умение анализировать деятельность объекта практики	0-2
умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат	0-2

умение принять правильное решение на основе анализа ситуации	0-2
количество альтернативных вариантов решения задачи (в профессиональной деятельности)	0-2
наличие необходимых профессиональных навыков, полученных в ходе прохождения практики	0-2
Мах количество баллов	10

Задание 2. Разработать экскурсии на онлайн-платформе [izi.TRAVEL \(https://izi.travel/ru\)](https://izi.travel/ru).

В структуру экскурсии должны быть включены:

- информация об экскурсии;
- маршрут экскурсии;
- объекты туристского показа;
- краткий сопроводительный текст к объектам показа (текст и аудио);
- интерактивное сопровождение экскурсии.

Выполнение данного задания может предусматриваться навык владения иностранным языком (английский язык).

Критерии оценки

Критерии	Балл
Знание ассортимента экскурсионных услуг	0-1
Умение вести деловые переговоры, переписку	0-1
Умение работать в проф. программе	0-1
Правильность расчета стоимости заявки на экскурсию	0-1
Скорость обработки заказа	0-1
Оформление заказа на экскурсию	0-1
Владение иностранным языком	0-1
Знание схем работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками и иными организациями	0-1
Правильность оформления необходимых документов	0-1
Оригинальность и креатив	0-1
Мах количество баллов	10

Задание 3. Оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура.

На рабочем месте изучить запрос клиента на подбор пакетного тура по заданным критериям. В соответствии с заказом клиента осуществить поиск пакетного тура и оформить презентацию программы обслуживания по пакетному туру, в которой:

представить информацию о стране пребывания, указать действующего туроператора, формирующего данное направление, предоставить информацию о целях поездки в соответствии с видом туризма, о ценовой категории, о страховании, визовом обслуживании, сроках и продолжительности поездки, составе и возрасте туристов, средствах размещения и типе питания, переездах по маршруту и трансфере.

Подготовить памятку туристу о поездке (скрин с сайта туроператора) в соответствии с заданием. Информация в программе обслуживания по пакетному туру, должна сопровождаться ссылками на открытые актуальные источники (не менее четырех) и обоснованием их достоверности.

Оформить коммерческое предложение, в котором изложить суть oferty менеджера турагентства по запросу клиента. На выбор туриста в рамках пакетного тура должны быть представлены варианты размещения или программ

пребывания, учитывая оптимальные сроки поездки. При обосновании выбора следует использовать активные ссылки на характеристики средств размещения и отзывы туристов (в количестве не менее двух).

В соответствии с запросом обосновать основные конкурентные преимущества предлагаемого турпродукта с указанием специфических характеристик основных и дополнительных услуг. Письмо (коммерческое предложение) составляется в соответствии со стандартами деловой переписки и предоставляется в печатном виде в объеме до 2 страниц.

Подборка предложений пакетных туров от действующих туроператоров осуществляется на основе анализа по следующим параметрам:

- выбор курорта (или места пребывания);
- сроки поездки;
- условия переезда;
- визовое обслуживание;
- средства размещения и типы питания;
- предложения по экскурсиям и досугу;
- итоговая стоимость тура;

В отчете по практике оформить заполненный договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом в соответствии с требованиями приказа Минэкономразвития России от 19.03.2019 №135 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком» и иными нормативно-правовыми актами. В ходе оформления Договора в приложении «Опись документов, принятых от заказчика» заполняется с учетом требований к пакету документов, необходимых для оформления визы и заполнения необходимых визовых документов. В описи следует указать перечень предоставленных оригиналов и копий документов.

Составить калькуляцию стоимости туристского продукта. А именно, предоставить базовую стоимость туристского продукта, калькуляцию обязательных доплат по туру и дополнительных услуг, механизм конвертации валют, расчет прибыли турагентства в соответствии с базовой комиссией туроператора.

В ходе работы над запросом клиента обратиться к клиенту и задать уточняющие вопросы по организации путешествия и оформлению документов в процессе реального общения (переговоров) с заказчиком для определения требований туристов и анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.

Подготовить презентацию предлагаемого турпродукта, демонстрируя: качество постановки вопросов клиенту по заявке, соответствие нормам деловой переписки (делового общения); качество презентации программы обслуживания по пакетному туру; культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

Критерии оценки

Критерий	Балл
Качество постановки вопросов клиенту по заявке	0-3

Умение вести деловые переговоры, переписку	0-3
Количество уточняющих вопросов, относительно туристских предпочтений	0-3
Качество презентации программы обслуживания по пакетному туру	0-3
Культура речи	0-3
Смысловое единство и логика выступления	0-3
Умение продуктивно использовать выделенное время для презентации	0-3
Навыки работы в PowerPoint	0-3
Правильность оформления необходимых документов	0-3
Оригинальность и креатив	0-3
<i>Мах количество баллов</i>	30

Задание 4. Формирование, обоснование и продвижение нового туристского продукта

Разработать новый уникальный туристский продукт и программу его продвижения. Обосновать концепцию и уникальность нового продукта, выделить основную идею, определить целевую аудиторию нового продукта.

В ходе разработки и презентации программы обслуживания по туру необходимо разработать и представить в отчете программу маршрута с указанием затрат времени, обосновать соответствие программы нового туристского продукта клиента с учетом всех особенностей запроса заказчика. Определить географические районы, по которым пройдет тур, оптимальное расположение мест показа и объектов посещения, временных затрат на переезды по туру, оптимальное использование на маршруте тура соответствующей инфраструктуры (транспортной схемы, средств размещения, предприятий питания и т.д.), оптимальное построение общей схемы маршрута тура в соответствии с продолжительностью путешествия.

В ходе презентации туристского продукта представить информацию о стоимости туристского продукта на рынке, стоимости экскурсионного обслуживания, дополнительных услуг.

В процессе разработки нового уникального турпродукта составить общую карту-схему маршрута тура с указанием: пунктов остановок, ночевки, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др., и карту-схему ежедневных перемещений по маршруту тура. Обосновать требования безопасности на маршруте тура.

Объекты посещения и показа отбираются обучающимися с учетом их мотивированного включения в маршрут тура. При условии соответствия общей концепции и идее маршрута, предложить уникальную интерактивную программу, элементы которой продемонстрировать в ходе презентации программы туристского продукта.

Разработать программу продвижения сформированного нового туристского продукта. Выявить основных конкурентов по продвижению данного продукта, определить и обосновывать конкурентные преимущества своего туристского продукта. Выделить статусную характеристику туристского продукта, его уникальность и стратегии позиционирования, целевые группы потребителей, обосновать полноту, важность и ядро целевой аудитории для реализации программы продвижения.

Разработать план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием наиболее оптимальных online и offline инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета. Определить и обосновать отношение целевой группы к определённой сфере (b2b, b2c, b2g).

Обязательным условием является обоснование и реалистичность выбора инструментов продвижения турпродукта в программе продвижения, сроков и продолжительности программы. Предложить варианты распределения бюджета программы продвижения тура, обосновывая соответствие бюджета рекламной кампании с этапами реализации программы продвижения, его реалистичность и экономическую эффективность в условиях продвижения в заданном регионе.

Разработать и представить макет рекламного проспекта сформированного тура на русском и иностранном языке. Формат проспекта А4.; макет логотипа и слоган туристского продукта, при этом в ходе презентации обосновывают соответствие логотипа и слогана идейной составляющей и замыслу турпродукта.

В ходе презентации демонстрируются: креативность и оригинальность программы нового туристского турпродукта; соответствие аттракций в месте пребывания запросам клиентов; обоснованный выбор основных туристских услуг; качество предъявления программы продвижения турпродукта; качество определения целевой аудитории; креативность и оригинальность логотипа и слогана туристского продукта; соответствие логотипа и слогана идейной составляющей и замыслу турпродукта, а также культуру речи, смысловое единство и логику выступления; умения излагать информацию о туре на иностранном языке в ходе презентации туристского продукта; умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint.

Критерии оценки:

Критерии оценки	Балл
владение понятийным инструментарием	0-3
креативность и оригинальность программы нового туристского турпродукта;	0-3
соответствие аттракций в месте пребывания запросам клиентов	0-3
обоснованный выбор основных туристских услуг	0-3
качество предъявления программы продвижения турпродукта	0-3
качество определения целевой аудитории	0-3
креативность и оригинальность логотипа и слогана туристского продукта	0-3
соответствие логотипа и слогана идейной составляющей и замыслу турпродукта, а также культура речи, смысловое единство и логика выступления	0-3
умения излагать информацию о туре на иностранном языке в ходе презентации туристского продукта	0-3
умение продуктивно использовать выделенное время для презентации; навыки работы в PowerPoint	0-3
<i>Мах количество баллов</i>	30

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

В ОСНОВНОЙ ЧАСТИ ОТЧЕТА предоставляется следующая информация:

Задание №1.

Характеристика объекта практики, может быть представлена по следующим критериям:

- основные виды деятельности предприятия;
- цели предприятия и его организационно-правовая форма;
- территориальное расположение бизнеса;
- основные показатели развития объекта практики за предыдущие периоды (3 года);

- партнеры и контрагенты;
- описание, услуг, привлекательные стороны предлагаемой продукции или услуг;
- маркетинговая среда;
- описание целевой группы, основные характеристики типичного клиента (его профиль);
- анализ компаний-конкурентов;
- перспективы и возможный рост отрасли: тенденции развития отрасли - прошлые, настоящие, будущие; новые направления развития; жизненный цикл рынка исследуемой товарной категории, динамика продаж в отрасли за последние три года и прогнозируемые темпы их роста (ретроспектива данных за три года позволит точнее построить прогнозную модель);
- рынки и покупатели: оценка размеров рынка и объема продаж, новых требований и рыночных тенденций, основные тенденции ценообразования рынка;
- компании-лидеры рынка: доля рынка, прибыльность, тенденции развития;
- региональные, национальные и экономические тенденции: изменения в спросе населения, соответствующие экономические показатели;
- оценка влияния научно-технических, социальных и экономических составляющих при выходе на рынок.
- технологии и результаты сегментации рынка;
- определение спроса и емкости конкретного рынка;
- результаты собственных исследований рынка;
- описание существующих стратегии сбыта, рекламы и продвижения товара, услуги, ценообразование, стимулирования продаж и т. д.

Для того, чтобы лучше сориентироваться, предлагается сделать упор на следующих методах анализа: PEST-анализ, который подробно описывает состояние внешней среды; SNW- или SWOT-анализ, раскрывающий внутреннее состояние организации или создаваемого бизнеса; контент-анализ документов и статей, позволяющий оценить перспективы рынка; исследования потребителей (опросы, наблюдения, эксперименты и т. п.), которые позволяют составить портрет клиентов, провести сегментирование и позиционирование, выяснить требования покупателей; модель конкурентных сил М. Портера, матрицы БКГ, Shell, балльный метод оценки, анализирующие поведение других игроков и уровень их развития.

Критерии оценки

Критерий	Балл
умение анализировать деятельность объекта практики /отрасли	0-8
умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат	0-8
умение принять правильное решение на основе анализа ситуации	0-8
количество альтернативных вариантов решения задачи (в профессиональной деятельности)	0-8
наличие необходимых профессиональных навыков, полученных в ходе прохождения практики	0-8
Мах количество баллов	40

Задание №2. Описание бизнеса. В данном разделе необходимо рассмотреть: основные виды деятельности и характер компании; вид собственности, статус бизнеса, учредители, профиль компании; цели предприятия и его организационно-правовую форму; стадию развития данного бизнеса; позиционирование компании на рынке, текущие и перспективные географические рамки деятельности компании, отличия данного предприятия от других компаний; территориальное расположение бизнеса: местонахождение (удобно оно или нет для клиентов), размер занимаемых площадей, дислокация офиса; основные показатели развития объекта исследования за предыдущие периоды (3 года) (в том числе технико-экономические, социально-экономические и другие); договоры и соглашения: список заключенных договоров и контрактов; контракты, связанные с управлением, соглашения с акционерами и партнерами, контракты на обслуживание, аренду; организацию работы: порядок отчетности и налогообложение; физическое описание продукции, работ, услуг, описание возможностей их использования, привлекательные стороны предлагаемой продукции или услуг, их новизна, степень готовности продукции или услуг к выходу на рынок.

Задание №3. Организация производства и управление предприятием. Данный раздел включает производственный и организационный планы. *Организационный план отражает* организационные вопросы, также здесь рассматриваются нормативные документы и график реализации различных процессов. *Производственный план содержит:* краткое описание производственного процесса, общий подход к организации производства, необходимое оборудование и его мощность; оценка капитала: требуется ли начальный капитал и постоянное его пополнение; составление сметы текущих затрат на производство, проведение анализа структуры себестоимости продукции, работ, услуг; требования в отношении трудовых ресурсов.

Задание №4. Маркетинговый план. Для написания маркетингового плана следует придерживаться следующего алгоритма: стратегии охвата рынка; товарная и ассортиментная политика; ценовая стратегия; комплекс маркетинговых коммуникаций: стимулирование сбыта, рекламная стратегия, личные продажи, интернет-маркетинг и т. п.; система распределения: основные каналы, их длина и ширина, соотношение их между собой; стратегия продаж и политика обслуживания, предлагаемые цены для сбыта; прогнозы продаж на 3 года, в том числе по целевым сегментам; маркетинговый бюджет.

Критерии оценки

Критерий оценки	Балл
Владение понятийным инструментарием	0-5
Способность обрабатывать и анализировать информацию из разных источников	0-5
Владение навыком исследования и проектирования	0-5
Знание функциональных обязанностей служб и сотрудников предприятия	0-5
Правильность оформления необходимых документов	0-5
Умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений	0-5
Знание принципов работы персонала предприятия	0-5
Владение навыками взаимодействия со службами предприятия	0-5
Наличие альтернативных вариантов решения стандартных и нестандартных профессиональных задач	0-5

Обоснованность и аргументированность выбора принимаемых решений, уверенность и оперативность в ответах на уточняющие вопросы	0-5
<i>Мах количество баллов</i>	50

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

ШАБЛОН ОТЧЕТА

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

ОТЧЕТ

О ПРОХОЖДЕНИИ _____ ПРАКТИКИ

(наименование вида и типа практики)

ОБУЧАЮЩЕГОСЯ _____ курса, группы _____

направление подготовки (с указанием кода и
специализации/профиля/магистерской программы)

(код. Наименование специальности/направления подготовки с указанием специализации/профиля, магистерской программы)

(Ф.И.О. обучающегося в родительном падеже)

Институт/Факультет/Колледж	наименование института
Кафедра/цикловая методическая комиссия	наименование кафедры
Место прохождения практики (база практики)	наименование организации»
Сроки прохождения практики	с ДД.ММ.ГГГ по ДД.ММ.ГГГГ с ДД.ММ.ГГГ по ДД.ММ.ГГГГ
Руководитель практики от НИУ «БелГУ»	должность, Фамилия Имя Отчество руководителя от НИУ «БелГУ»
Руководитель практики от профильной организации	должность, Фамилия Имя Отчество руководителя от профильной организации

1. Вводная часть отчета.

Рабочий график (план) проведения практики, индивидуальные задания

№ п/п	Наименование этапов (разделов) практики	Календарные сроки (даты выполнения)
1	Установочная лекция по этапам прохождения практики	с ДД.ММ.ГГГ по ДД.ММ.ГГГГ
2	Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка организации	
3	Прохождение инструктажа по требованиям охраны труда и техники безопасности	
4	Составление плана исследования и сбор информации	
5	Ознакомление с нормативно-правовой документацией	
6	Проведение сбора информации для выполнения заданий по плану руководителя практики	
7	Сбор, обработка и систематизация фактического материала по предприятию	
8	Подготовка отчетных документов к защите	
9	Подготовка презентации и защита отчета. Сдача отчетных документов на кафедру	

2. Основная часть отчета.

Цель практики: **в соответствии с методическими рекомендациями**Задачи практики: **в соответствии с методическими рекомендациями**

3. Заключительная часть отчета.

Результат практики: **текст****приложения к отчету**

Обучающийся _____ / _____
(подпись) (фамилия имя отчество)

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

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

ОТЧЕТ

О ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

(наименование вида и типа практики)

ОБУЧАЮЩЕГОСЯ 1 курса, группы 09002131

направление подготовки (с указанием кода и специализации/профиля/магистерской программы) 43.03.01 Сервис

(код Наименование специальности/направления подготовки с указанием специализации/профиля, магистерской программы)

Гааф Дианы Михайловны

(Ф.И.О. обучающегося в родительном падеже)

Институт/Факультет/Колледж	Институт Экономики и управления
Кафедра/цикловая методическая комиссия	кафедра международного туризма и гостиничного бизнеса
Место прохождения практики (база практики)	ООО «Щепкин»
Сроки прохождения практики	с 27.06.2022 по 09.07.2022
Руководитель практики от НИУ «БелГУ»	доцент Ясенюк Светлана Николаевна
Руководитель практики от профильной организации	управляющий директор Гарагуля Светлана Алексеевна

1. Вводная часть отчета.

Рабочий график (план) проведения практики, индивидуальные задания

№ п/п	Наименование этапов (разделов) практики	Календарные сроки (даты выполнения)
1	Установочная лекция по этапам прохождения практики	с 27.06.2022 по 27.06.2022
2	Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка организации	с 28.06.2022 по 28.06.2022
3	Прохождение инструктажа по требованиям охраны труда и техники безопасности	с 28.06.2022 по 28.06.2022
4	Составление плана исследования и сбор информации	с 28.06.2022 по 30.06.2022
5	Ознакомление с нормативно-правовой документацией	с 01.07.2022 по 03.07.2022
6	Проведение сбора информации для выполнения индивидуального задания по плану руководителя практики	с 05.07.2022 по 06.07.2022
7	Сбор, обработка и систематизация фактического материала по предприятию	с 05.07.2022 по 07.07.2022
8	Подготовка отчетных документов к защите	с 07.07.2022 по 08.07.2022
9	Подготовка презентации и защита отчета. Сдача отчетных документов на кафедру	с 08.07.2022 по 09.07.2022

2.Основная часть отчета.

Цель практики – развитие практических навыков в профессиональной сфере, расширение и закрепление профессиональных знаний, полученных в процессе обучения и прохождения практики.

Задачами учебной ознакомительной практики являются:

- приобретение конкретных навыков организации собственной деятельности;
- выполнение профессиональных задач на конкретном предприятии.

Задание 1.

Объектом исследования учебной ознакомительной практики является ООО «Щепкин» (Бутик-отель «Щепкинъ»).

Полное фирменное наименование Общество с ограниченной ответственностью «Щепкин».

Сокращённое наименование ООО «Щепкин».

Юридический и почтовый адрес Общества: Россия, 308009, Белгородская область, г.о. Город Белгород, г. Белгород, проспект Славы, д. 37, помещение 9.

В апреле 2022 года в соответствии с Гражданским Кодексом РФ и Федеральным законом РФ «Об обществах с ограниченной ответственностью»

№14-ФЗ от 08.02.98 г. было создано Общество с ограниченной ответственностью «Щепкинъ».

Общество является корпоративным юридическим лицом. Общество в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации и Уставом.

Единственным учредителем Общества является Фетискин Виталий Александрович.

Уставной капитал Общества составляет 10 000 (десять тысяч) рублей.

Общество является собственником принадлежащего ему имущества и денежных средств и отвечает по своим обязательствам собственным имуществом.

Бутик-отель «Щепкинъ» 4* – отель, вдохновленный историей и магией русского театра.

Он получил свое название в честь знаменитого актера XIX века Михаила Семеновича Щепкина, располагается в здании-памятнике архитектуры XIX века и продолжает традиции одной из старейших в России гостиниц «Европейская».

Удачное расположение отеля позволяет всегда быть в центре деловой и светской жизни Белгорода. Изысканные интерьеры лобби и номеров погружают в атмосферу русского театра: театральные афиши на стенах, винтажные светильники, картины русских художников воссоздают дух классической эпохи.

Основной целью ООО «Щепкин» является извлечение прибыли. Общество с ограниченной ответственностью «Щепкин» вправе осуществлять любые виды деятельности, не запрещённые законом.

Предметом деятельности Общества являются:

- оказание бытовых услуг населению;
- предоставление проживающим в гостинице дополнительных платных и бесплатных услуг бытового назначения;
- оказание услуг связи населению;
- сдача помещений в аренду;
- оказание туристических услуг;
- осуществление торгово-закупочной деятельности;
- деятельность гостиниц без ресторанов;
- деятельность прочих мест для проживания;
- деятельность ресторанов, кафе и баров;
- сдача внаем собственного недвижимого имущества;
- осуществление других видов деятельности, не запрещённых и не противоречащих действующему законодательству Российской Федерации.

ООО «Щепкин» включает в себя:

- 44 номера различных категорий («Стандарт», «Улучшенный», «Полу-люкс», «Люкс «Щепкинъ»», «Двухуровневый люкс «Грибоедов»», «Одноместный»);
- Кафе «Буфетъ»;
- Комната для переговоров;
- SPA-кабинет;
- Бесплатная охраняемая парковка;
- Зал «Малая сцена»;
- Зал «Большая сцена»;
- Химчистка;
- Прачечная.

Бутик-отель «Щепкинъ» расположен в 6 км от аэропорта, и до железнодорожного вокзала 15 минут неспешным шагом.

Существующая в настоящее время структура управления предприятием ООО «Щепкин» – это линейная организационная структура, которая характеризуется тем, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель – единоначальник, наделённый всеми полномочиями и осуществляющий единоличное руководство подчинёнными ему работниками и сосредоточивающий в своих руках все функции управления.

Структура управления устроена таким образом, где каждое звено и каждый подчинённый имеют одного руководителя, через которого по одному единовременному каналу проходят все команды управления. В этом случае управленческие звенья несут ответственность за результаты всей деятельности управляемых объектов.

На рисунке 1.1 представлена схема линейной структуры управления ООО «Щепкин». Согласно представленному рисунку, заместитель директора руководит текущими вопросами службы приема и размещения и службы бронирования. Заместитель директора по обслуживанию гостей руководит службой обслуживания номерного фонда и службой безопасности, тогда как

зам. директора по работе с персоналом решает текущие вопросы служб кадровой и финансовой.



Рис. 1.1. Схема линейной структуры управления ООО «Щепкин»

Бутик-отель «Щепкин» включает в себя три обособленных подразделения (рис. 1.2).

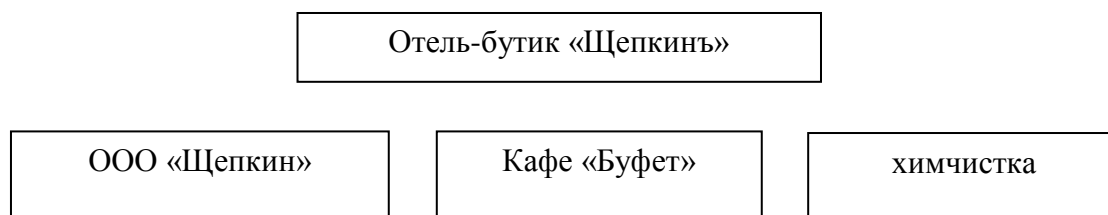


Рис. 1.2. Структура Бутик-отеля «Щепкинъ»

В 2022 году при открытии бутик-отеля «Щепкинъ» были учтены все необходимые стандарты, требования и рекомендации по оснащению и предоставляемым услугам.

Внедрены в работу современные инженерно-технические коммуникации:

- автономная газовая котельная;

- система ХВО;
- система видеонаблюдения;
- технология доступа в интернет и телевиденье по оптоволоконному кабелю;
- реализована сеть WI-FI с полным покрытием;
- полная телефонизация номерного фонда;
- система автоматического ввода резерва (АВР), которая соответствует второй категории надёжности электроснабжения.

Общество с ограниченной ответственностью «Щепкин» предлагает своим гостям 44 номера различных категорий («Стандарт», «Улучшенный», «Полулюкс», «Люкс «Щепкинъ»», «Двухуровневый люкс «Грибоедовъ»», «Одноместный»).

Наглядное оснащение номера категории «Стандарт» представлено на рисунке 1.3. Эргономичность и практичность – то, что может в полной мере охарактеризовать номер данной категории. Оформленный в театральном стиле этот компактный номер – прекрасно оснащен. В номере к услугам кровать с ортопедическим матрасом, мягкое постельное белье, халаты, тапочки, ванная комната с теплым полом, удобная рабочая зона с множеством розеток и высокоскоростной бесплатный Wi-Fi. Один из номеров расположен на 3 этаже отеля, где можно любоваться звездным небом в мансардном окне.



Рис. 1.3. Наглядное оснащение номера категории «Стандарт»

Ознакомиться с оснащённостью номера категории «Улучшенный» можно на рисунке 1.4. Это просторный номер площадью 20-22 кв. м. с необычным стилевым решением, удобной рабочей зоной и надёжной шумоизоляцией. Идеально подходит как для кратковременного проживания, так и для размещения на длительный срок. В отеле возможны варианты размещения как на одной большой, так и двух отдельных кроватях. А приятные мелочи – наличие халата, тапочек, теплого пола в ванной комнате, чайного набора, мини-бара – добавляют уюта и делают проживание еще более комфортным.



Рис. 1.4. Оснащение номера категории «Улучшенный»

Наглядное оснащение номера категории «Полулюкс» представлено на рисунке 1.5.



Рис. 1.5. Наглядное оснащение номера категории «Полулюкс»

Данный номер с площадью 26-30 кв.м. подходит для комфортного проживания 2 или 3 человек. В этом номере также легко сможет разместиться, и семья с двумя детьми. В номерах данной категории есть диван с раскладным механизмом, мягкое кресло, чайный набор и собственная кофемашина. Продуманное расположение элементов интерьера, изящная стилизация на театральные темы, удобно расположенные розетки, которых хватит на всех членов семьи – в этом номере будет комфортно всем. В некоторых номерах можно любоваться звездным небом в мансардных окнах.

Требования к категориям номеров в отеле, и их расшифровка установлены в нашей стране «Порядком классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (Приложение 9), утвержденным Приказом Министерства культуры РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860. Наглядное оснащение номера категории «Люкс «Щепкинъ» представлено на рисунке 1.6.

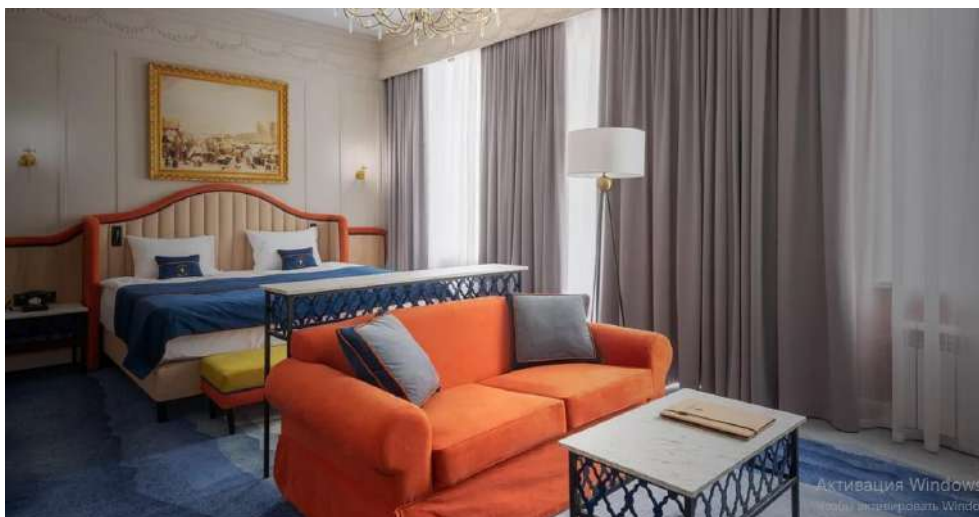


Рис. 1.6. Наглядное оснащение номера категории «Люкс «Щепкинъ»

Просторный номер площадью 42 кв.м., названный в честь выдающегося русского актера М.С. Щепкина, впечатляет изысканностью интерьера. Дизайн номера, декоративные подушки, журнальный столик с торшером, кар-

тины местных художников на стенах создают ощущение гармонии и позволяют отвлечься от повседневных забот. Мягкое кресло и уютный диван позволят отдыхать и наслаждаться просмотром телепрограмм за чашкой ароматного кофе из собственной кофемашины. А возможность выбора различных вариантов освещения (люстра, прикроватные светильники, настольные лампы, торшер) поможет вам создать именно ту атмосферу, в которой вам будет комфортнее всего.

Наглядное оснащение номера категории «Двухуровневый люкс «Грибоедов» представлено на рисунке 1.7.



Рис. 1.7. Наглядное оснащение номера категории «Двухуровневый люкс «Грибоедов»

Элегантный номер площадью 30 кв.м. с гостиной на первом уровне и спальней на втором. Обилие дневного света и пространства, оригинальный дизайн и продуманный декор в сочетании со стильной мягкой мебелью – производят впечатление на самых взыскательных гостей. Большое мансардное окно на втором уровне создает романтическую атмосферу и приглашает любоваться звездами в хорошей компании.

Наглядное оснащение номера категории «Одноместный» представлено на рисунке 1.8.



Рис. 1.8. Наглядное оснащение номера категории «Одноместный»

Весь номерной фонд отеля оснащён современным оборудованием и материалами:

- электронными замками – качество продукции, подтверждено международными сертификатами качества. Замки TESA имеют сертификат LICOF на 60-минутную устойчивость к огню (RF 60) и российский сертификат ГОСТ-Р;

- энергосберегающими устройствами – это устройство представляет из себя «кармашек», в который гость при входе в номер должен поместить свою ключ-карту – тогда замыкается электрическая цепь, и на все устройства в номере подаётся электроэнергия.

- широкоформатными LED телевизорами;
- гостиничными сейфами;
- минибарами;
- широкоформатными LED телевизорами;
- системами индивидуального климат-контроля;
- сейфами;
- в ванных комнатах теплые полы;
- натуральным и гипоаллергенным постельным бельём;
- ортопедическими матрасами;

- гостиничными телефонами в комнатах и санузлах;
- гигиеническим душем;
- халаты и тапочки
- феном.

Отделка коридоров и зоны ресепшен, выполнена из импортных материалов самой высокой износостойкости, используемых при отделке в четырёх и пятизвёздочных отелях.

Кафе «Буфетъ» оборудовано современным кухонным оборудованием. Расположено на цокольном этаже бутик-отеля «Щепкинъ».

В ООО «Щепкин» были внедрены следующие маркетинговые инновации.

1. «Динамическое ценообразование» – это гибкость ценообразования, которая позволяет отелю быстро реагировать на меняющиеся рыночные условия и устанавливать свою цену на услуги проживания, когда спрос увеличивается или снижается.

2. «Меню подушек» – позволяет гостям выбрать подходящую подушку для комфортного сна. Меню включает в себя шесть видов подушек с различными наполнителями. Услуга предоставляется бесплатно.

Большинство принятых мер по развитию бутик-отеля «Щепкинъ» были направлены на улучшение процесса оказания гостиничных услуг для постояльцев отеля. К плюсам линейной системы управления в ООО «Щепкин» можно отнести следующие:

- простота реализации на практике;
- чёткие и логичные управленческие связи;
- ясное разграничение сфер полномочий и ответственности;
- оперативность и экономичность принятия решений;
- простота контроля выполнения распоряжений;
- быстрота реакции исполнителей на прямые приказы;
- согласованность действий работников;

- персонифицированная (личная) ответственность менеджера за его решения (так как всегда ясно, кто из руководителей отдал конкретное распоряжение).

К минусам линейной системы управления в ООО «Щепкин» можно отнести:

- авторитарный стиль управления;
- большое количество управленческих уровней отделяющих рядового работника от высшего звена, что увеличивает срок принятия и воплощения управленческих решений, затрудняет обратную связь с исполнителями;
- сложные, запутанные и разобщённые коммуникации между сотрудниками (горизонтальные связи);
- высокие требования к уровню квалификации менеджеров, но при этом низкий уровень специализации руководителей; большая физическая и моральная нагрузка на руководителя, его информационная перегруженность (обилие рабочих контактов с подчинёнными);
- наличие множества менеджеров верхнего уровня;
- смещения приоритета с решения стратегических (глобальных) проблем к работе над оперативными (локальными, текущими) задачами;
- жёсткость структуры: недостаточная гибкость и низкая приспособляемость к постоянно и непредсказуемо меняющейся внешней среде.

Инновационные технологии в гостиничном бизнесе необходимы для увеличения прибыли, получаемой собственником. Такие решения позволяют привлечь в отель большее количество отдыхающих и удержать уже посетивших ранее отель клиентов.

Руководство ООО «Щепкин» постоянно следит за новинками, появившимися на рынке, и планомерно внедряет новые продукты в работу гостиничного комплекса. Вводятся в использование современные технические устройства и новые услуги, а также регулярно проводятся реинновационные мероприятия с применением новых современных технологий и материалов.

В 2022 году при открытии бутик-отеля «Щепкинъ» были учтены все необходимые стандарты, требования и рекомендации по оснащению и предоставляемым услугам.

Внедрены в работу современные инженерно-технические коммуникации:

- собственная автономная газовая котельная;
- приточно-вытяжная вентиляция (погодозависимая, автоматическая система с диспетчеризацией);
- система центрального кондиционирования;
- комплекс охранно-пожарной сигнализации (одни из первых в городе установили систему пожаротушения с использованием огнестойких пропиленовых труб);
- система ХВО;
- система видеонаблюдения;
- технология доступа в интернет и телевиденье по оптоволоконному кабелю;
- реализована сеть WI-FI с полным покрытием;
- полная телефонизация номерного фонда;
- система автоматического ввода резерва (АВР), которая соответствует второй категории надёжности электроснабжения.

При отделке бутик-отеля «Щепкинъ» были использованы современные и натуральные материалы. Во всех номерах выполнена качественная отделка, с использованием импортных, экологически чистых материалов повышенной износостойкости, была сохранена кирпичная кладка.

Проведённый анализ инновационно-технологического развития бутик-отеля «Щепкинъ» показал, что все принятые меры помогают занимать лидирующие позиции среди конкурентов на рынке гостиничных услуг Белгородской области, а также соответствовать уровню основных игроков этого сегмента в РФ.

Большинство принятых мер по развитию бутик-отеля «Щепкинъ» были направлены на улучшение процесса оказания гостиничных услуг для постояльцев отеля. Другими словами, происходит процесс упрощения предоставления гостиничных услуг.

Можно сделать вывод, чтобы удержать лидирующие позиции на рынке туристического бизнеса, руководству отеля необходимо следить за тенденциями технологических инноваций и использовать в работе отеля. Учитывая сегодняшнюю сложную экономическую ситуацию, необходимо четко расставить акценты и определить план мероприятий по их внедрению.

Задание 2.

Состояние контактной зоны решительным образом влияет на то, обратится ли повторно клиент в данную сервисную фирму. Она делает привлекательной для посетителей службу сервиса. Работники сервисной организации используют коммуникативное взаимодействие с потребителями в контактной зоне. Контактная зона – общая сфера, окружающая заказчиков (клиентов) в период нахождения их на предприятии сервиса.

В ООО «Щепкин» помещение, где осуществляется непосредственное обслуживание функционально и удобно, соответствует функциональной направленности деятельности конкретного коллектива предприятия сервиса, запоминается посетителям.

Общая атмосфера помещения создает уют, чтобы посетитель мог почувствовать расслабление, отдых, чему способствуют комфортабельные диванчики и кресла.

Общее состояние всех помещений соответствует санитарно-гигиеническим нормам, чистое и опрятное.

Стиль оформления помогает полностью погрузиться в тему русского театра. архитекторы проекта придумали множество интересных решений в оформлении лобби и каждого номера: театральные афиши на стенах, винтажные светильники, картины русских художников.

Элементы интерьера воспитывают художественно-эстетические вкусы у посетителей и сотрудников, влияют на общий рост культуры, что проявляется в рациональном сочетании привлекательного внешнего вида с функциональным назначением.

Контактная зона сделана в кабинетном стиле (рис. 1.9).



Рис. 1.9. Контактная зона отеля

Обслуживание гостей осуществляется сидя. На столе присутствует ритейл-витрина, чтобы гость мог ознакомиться с дополнительными услугами. Также гостиничная ресепшн изначально создана на небольшой поток посетителей и представляет из себя дубовый стол и два стула с мягкой обивкой.

В пространство для ожидания прежде всего входят: диванчик, кресла, кофейный столик с журналами, торшер, шкаф с оригинальными изданиями, которые принадлежали Щепкину. Зона оснащена кондиционером и системой вентиляции.

Для ООО «Щепкин» основным контингентом являются бизнес- туристы, то есть люди, которые приехали в город в деловых целях. Учитывают, что у деловых людей, приехавших из других мест, совершенно не бывает свободного времени, они предъявляют достаточно высокие требования к условиям размещения и обслуживания.

Следовательно, существует ряд специфических потребностей деловых людей.

1. Потребность в насыщенной инфраструктуре. Они действительно с нетерпением ждут, когда попадут в аэропорт: большинство путешественников (56%) намеренно добираются туда рано, чтобы провести, по крайней мере, час, наслаждаясь лаунджем. Они видят в нем место для продуктивной работы и отдыха. В это время многие (42%) работают, используя Wi-Fi (65%), большинство (81%) тратят свое время на обед, а каждый пятый (21%) даже посещает массажиста или косметолога.

2. Потребность быть на связи постоянно. Даже когда они не на связи, они всегда в курсе того, что происходит на работе, дома и в мире. Терабайты данных используются каждый месяц в ООО «Щепкин», чтобы обеспечить возможность людям быть на связи и в курсе.

3. Потребность в стимулировании креативных процессов. Они черпают вдохновение в облаках: каждый четвертый говорит, что получает лучшие идеи во время путешествий. Это означает, что каждый день на рейсах может рождаться более 300 000 блестящих идей.

4. Потребность в деловом общении. Площадка для нетворкинга на высоте 35 000 футов: каждый пятый опрошенный человек занимался бизнесом стем, кого он встречал в самолете, – это потенциально более четверти миллиона контактов, сделанных ежедневно.

5. Потребность в отдыхе. Они ценят умело потраченное время: на обретение тонуса или расслабление, они учитывают каждый момент. Более половины (57%) тратят время на развлечения во время полета, в то время как 14

% берут напитки в баре и 13% отдыхают с книгой. Больше чем один из десяти (11%) стараются выспаться, в то время, как только 3% сосредотачиваются исключительно на работе.

Говоря о потребностях гостей в ООО «Щепкин», можно рассматривать самые простые и общепринятые, такие как:

- физиологические – самые насущные и неотложные из всех потребно

стей человека. Размещение в отеле в первую очередь удовлетворяет эти потребности;

- в безопасности, мотивирующие человека установить разумный порядок и структуру своего окружения. Это прежде всего, возможность безопасного сна в совокупности с освобождением от забот по поводу сохранности в дороге денег, документов, ценностей;

- в общении – основные потребности, стимулирующие человека к установлению взаимоотношений с другими людьми;

- в самоуважении, вынуждающие человека искать признания и уважения других людей;

- в работе, а точнее, в условиях для ее выполнения;

- в развлечении.

Способы организации процесса обслуживания в данной зоне и сценарий обслуживания.

Персонал зоны регистрации встретит гостей по прибытии.

В отеле работает круглосуточная стойка регистрации. Регистрация заезда возможна с 14:00 до 18:00. Регистрация выезда осуществляется в 12:00.

Прибыв в гостиницу, клиент должен зарегистрироваться. Длительность процесса регистрации зависит от того, забронировал гость номер или нет. В объекте предусмотрена ускоренная регистрация по прибытии. Естественно, что поселение по брони в гостиницах, где организован автоматизированный учет, занимает всего несколько минут, так как практически вся необходимая информация указана в предварительной заявке.

Процесс регистрации без предварительного заказа длится несколько дольше, при этом администратор и гость должны обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты и т.п. Если стороны приходят к взаимному согласию, то в соответствии с правилами заключается договор на оказание услуг. Для этого гость обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

При регистрации клиенту выписывается счет за проживание, включа-

ющий в себя тариф номера (или места в номере), умноженный на количество суток проживания, оплату за услуги бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации, и т.д.

После оплаты администратор заполняет карту гостя, где указывается фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания – документ на право входа в гостиницу и получение ключа от номера.

Комфорт и безопасность среды контактной зоны являются свойствами услуги и составляющими качества обслуживания. Среда контактной зоны влияет на поведение потребителей и принятие решений о покупке. ООО «Щепкин» оснащен всем необходимым для комфорта и безопасности своих посетителей: комфортабельная зона ожидания, система вентиляции.

Тип коммуникационного процесса.

Коммуникация, происходящая между гостем и работником на ресепшне, является межличностной. Это наиболее распространённый вид коммуникации. В межличностной коммуникации обе стороны действуют и как принимающая, и как посылающая информацию сторона. Сотрудники службы приема и размещения имеют наиболее тесный контакт с гостями и должны обладать следующими навыками:

- уравновешенность;
- знание нескольких языков;
- профессиональная манера поведения;
- знание психологии человека;
- коммуникабельность;
- прилежный внешний вид: одежда, прическа;
- внимательность.

Грамотное выполнение своих обязанностей способствует культуре взаимоотношений в процессе обслуживания. Работнику контактной зоны следует выработать линию профессионального поведения с учетом своих индивидуально-психологических особенностей.

Профессиональное поведение работника контактной зоны должно отвечать следующим требованиям:

- доброжелательность работника во многом определяется тем, в какой форме ведется разговор с клиентами. Радужное обхождение доставляет клиенту радость, повышает его жизненный тонус. Вступая в общение с клиентами, работник контактной зоны обязан помнить, что он не просто представляет услугу, а от него во многом зависит и настроение клиента. Недаром сферу обслуживания называют службой хорошего настроения;

- приветливость и вежливость. Приветливость работника сервиса вызывает у клиента чувство симпатии к нему. Обслуживающему персоналу необходимо относиться ко всем клиентам одинаково вежливо. Но при этом с каждым покупателем обращаться по-разному, учитывая его индивидуальность. Справедлива старая истина: «Ничто не обходится так дешево и не ценится столь дорого, как вежливость». Легко быть вежливым с посетителями, которые умеют ценить хорошее к себе отношение;

- встречаются ситуации, когда клиент ведет себя вызывающе грубо, игнорирует общепринятые нормы поведения. Ни в коем случае не следует отвечать резкостью на его грубость, сохраняя спокойствие, работник контактной зоны умело успокаивает клиента и меняет его поведение;

- обходительность и любезность. Под обходительностью понимается такой уровень нравственного поведения, который поддерживается без контроля создания, в силу привычки. У обходительного работника органично сочетается внутренняя и внешняя культура с хорошими манерами. Обходительность работника – это и умение сопереживать клиенту;

- любезность проявляется в готовности работника сделать больше, чем он обязан в соответствии с должностными инструкциями. Обходительность и любезность не позволяют работнику контактной зоны вступать в пререкания с клиентами;

- сдержанность и тактичность. Сдержанность – это умение контролировать свое настроение и чувства. Надо помнить, что бывают такие посетители,

которые ведут себя агрессивно, несдержанно. Общаясь с подобными клиентами, работник должен оставаться невозмутимым, сохранять бодрое расположение духа. Тактичность – это мера уважения и к другим людям, и к себе. Тактичный работник умеет почувствовать настроение посетителя, особенности его личности и выбрать наилучшую тактику обслуживания. Бестактное поведение приводит к конфликтным ситуациям;

- заботливость. Работник контактной зоны обязан внимательно выслушать клиента, дать при необходимости совет;

- мастерство. Профессиональное мастерство позволяет работнику подходить к труду творчески, быть не просто исполнителем, а виртуозом своего дела. Настоящий специалист сразу поймет, чего хочет клиент, даже если тот не совсем ясно и точно излагает свои пожелания;

- эрудированность. Работник контактной зоны – это «визитная карточка» предприятия сервиса. Его профессиональные знания, широта кругозора во многом определяют репутацию компании. Нередко клиент судит о работе предприятия, основываясь на впечатлениях о знаниях и умениях работника контактной зоны;

- владение навыками воспитательной работы. Работник контактной зоны может воздействовать личным примером тактичного и деликатного поведения. Наблюдая работу высококвалифицированного обслуживающего персонала, посетители зачастую подсознательно овладевают хорошими манерами, учатся науке «как надо вести себя». В воспитательной работе недопустима недоброжелательность, унижение человеческого достоинства клиента;

- умение пользоваться улыбкой. Установление доброжелательных отношений с клиентом в значительной степени способствует улыбке работника контактной зоны. Улыбка – символ высокой профессиональной культуры продавца. Улыбка способна успокоить даже возбужденного посетителя. К доброжелательно улыбающемуся работнику мало кто из клиентов проявит бестактность, нанесет незаслуженную обиду. Улыбка служит своего рода предложением доверительных отношений.

Этика и стиль общения, отражающие уровень культуры общения с посетителями.

Обслуживающий персонал гостиницы должен обязательно соблюдать этику делового общения, так как деловой этикет определяет взаимоотношения между начальником и подчинёнными, между сотрудниками внутри учреждения и посетителями. Сюда же входят правила пользования служебным телефоном, умение вести деловую переписку.

Прежде всего, к посетителям следует относиться с максимальным уважением. Кто бы ни пришел в гостиницу, нужно проявить максимальный интерес. А уж если это входит в непосредственные обязанности, то нужно безукоризненно их выполнять.

Персонал должен знать, что пришедшему человеку сначала нужно предложить сесть, и лишь потом начинать деловой разговор. Если просьба, с которой пришел человек не может быть выполнена или быть решена в ближайшие сроки, то нужно постараться, чтобы у человека не возникло негативное чувство по отношению к гостинице.

Каждый из сотрудников гостиницы вносит свой вклад в создание у гостя хорошего впечатления о гостинице. Поэтому, разговаривая по телефону, общаясь лично или в письменной форме, гостиничные работники обязаны вести себя «стильно» как с гостями, так и с коллегами. Идея «стиля» осуществляется благодаря соблюдению следующих правил.

1. «Лицо персонала».

Разговаривая с гостем или коллегой, сотрудники гостиницы должны быть вежливы, доброжелательны, дружелюбны. Человека следует приветствовать следующими словами: «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер».

Следует быть внимательными к просьбам гостя. В этом случае любой сотрудник гостиницы должен дать совет или оказать необходимую помощь.

Если персонал гостиницы знает гостя по имени, то и обращаться к нему следует надлежащим образом. Прощаясь с гостем, тоже необходимо обратиться к нему по имени.

2. «Лицо в корреспонденции».

Стильным должен быть и язык персонала в письмах. Вся корреспонденция (факсы, письма, телексы, служебные записки) демонстрируют уровень эффективности работы и профессионализма. В гостинице должны оставаться все копии исходящей корреспонденции. Кроме того, корреспонденция:

- должна получить ответ в течение 24 ч;
- должна быть отпечатана на правильно выбранной бумаге или бланке;
- должна быть красиво отформатирована;
- должна быть адресована конкретному лицу с указанием его полного имени;
- не должна содержать орфографических ошибок;
- не должна быть написанной от руки;

3. должна под именем и должностью отправителя всегда содержать под «Персоналу гостиницы следует так разговаривать с гостем по телефону, как будто он находится перед глазами.

Отвечать на звонок следует быстро, не позднее 3-го звонка. Это говорит о вежливости и эффективности работы персонала.

Отвечать необходимо на русском и английском языках, но сначала необходимо представиться и представить, то место, в которое гость позвонил, а также предложить свою помощь.

Атмосфера пространственной среды контактной зоны.

ООО «Щепкин» предоставляет посетителям выдержанную в одном стиле контактную зону. Атмосфера соответствует теме русского театра.

Также важной составляющей атмосферы контактной зоны является поведение сотрудников по отношению к посетителям. Улыбка – важнейший инструмент. Так что, атмосфера отеля – это его люди. От каждого из них следует брать лучшее, соединять во едино, и получится красивая картинка.

Таким образом, на основании проведенного исследования в ходе учебной ознакомительной практики можно сделать следующие выводы. Комфорт и

безопасность среды контактной зоны являются свойствами услуги и составляющими качества обслуживания. Среда контактной зоны влияет на поведение потребителей и принятие решений. Атмосфера пространственной среды контактной зоны формируется за счет интерьера помещения, в котором проходит обслуживание. В бутик-отеле «Щепкинъ» стиль оформления помещения поддерживает тему русского театра, интерьер сочетает в себе комбинацию ярких и спокойных тонов, театральные афиши, винтажные светильники, картины русских художников. Контактная зона обеспечена необходимым оборудованием для создания полного комфорта и удобства посетителей. Все это создает прекрасную атмосферу для пребывания.

3. Заключительная часть отчета

Результат практики: при прохождении практики были достигнуты следующие результаты по формированию компетенций практиканта:

- способность к осуществлению социального взаимодействие и реализации своей роли в команде;
- способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;
- способность применять в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты в сфере сервиса;
- способность обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

Обучающийся _____ / Гааф Диана Михайловна

ПРИЛОЖЕНИЕ 2**ШАБЛОН ДНЕВНИКА**

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

ДНЕВНИК

практики студента (ки) ___ курса

института экономики и управления

Направление подготовки _____

(фамилия, имя, отчество)

202__/202__ уч. год

база практики _____

Руководитель практики от университета _____

(фамилия, имя, отчество)

_____ (занимаемая должность)

Руководитель практики от профильной организации _____

(фамилия, имя, отчество)

_____ (занимаемая должность)

Пример оформления дневника

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

(Н И У « Б е л Г У »)

ДНЕВНИК

практики студента (ки) 1 курса института экономики и управления
Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Гааф Дианы Михайловны

(фамилия, имя, отчество)

2021/2022уч. год

база практики ООО «Щепкин»

Руководитель практики от университета Ясенюк Светлана Николаевна

(фамилия, имя, отчество)

доцент кафедры международного туризма и гостиничного бизнеса

(занимаемая должность)

Руководитель практики от профильной организации Гарагуля Светлана Алексеевна

(фамилия, имя, отчество)

Управляющий директор Бутик-отеля «Щепкинъ»

(занимаемая должность)

Ежедневные записи

Дата	Краткое описание выполненной работы
27.06.2022	Проведение лекции по ознакомлению с процессом проведения практики, заполнению необходимых форм отчетности в соответствии с Методическими рекомендациями. Проведение инструктажа на рабочем месте, ознакомление с должностными инструкциями
27.06.2022	Ознакомление с правилами трудового распорядка в организации, распределение задач в соответствии с рабочим графиком (планом) проведения практики
27.06.2022	Составление плана исследования согласно Методическим рекомендациям практики
28.06.2022- 29.06.2022	Проведение анализа целевой группы, выявление основных характеристик типичного клиента (его профиль)
30.07.2022	Знакомство с организационной характеристикой предприятия, его правовой формой, исследование цели и миссии предприятия, его реализуемыми услугами
30.07.2022- 01.07.2022	Исследование перспектив и возможного роста отрасли: тенденций развития отрасли - прошлые, настоящие, будущие; выявление новых направлений развития организации; выявление жизненного цикла рынка исследуемой товарной категории, динамики продаж в отрасли за последние три года
01.07.2022	Исследование рынков и покупателей: оценка размеров рынка и объема продаж, новых требований и рыночных тенденций, основные тенденции ценообразования рынка
01.07.2022	Знакомство с историей развития организации, профилем его производственной деятельности
04.07.2022	Изучение механизма управления предприятием
04.07.2022	Выявление направлений деятельности предприятия и наличия перспективных путей его развития
04.07.2022- 05.07.2022	Описание целевой группы клиентов организации, выявление основных характеристик деловых партнеров организации, его типичного клиента (его профиль)
05.07.2022	Выявление характеристики физического описания продукции, работ, услуг, описание возможностей их использования, выявление привлекательных сторон предлагаемых услуг, определение их новизны, степени готовности услуг к выходу на рынок.
05.07.2022	Выявление преимуществ организации контактной зоны для обслуживания потребителей
06.07.2022	Изучение способов организации процесса обслуживания в данной зоне и сценариев обслуживания
06.07.2022	Исследование порядка организации услуг по критериям: комфорт, безопасность среды контактной зоны
07.07.2022	Выявление вопросов этики и стиля общения в организации
07.07.2022	Изучение атмосферы пространственной среды контактной зоны
08.07.2022	Сбор, обработка и систематизация фактического материала по предприятию
08.07.2022	Подготовка отчетных документов к защите
09.07.2022	Подготовка презентации и защита отчета. Сдача отчетных документов на кафедру

Индивидуальные задания по практике

Задание №1. Рассмотреть характеристику исследуемого предприятия по следующим направлениям: организационно-правовая форма предприятия, его цели и миссия, профиль производственной деятельности и механизм управления предприятием, наличие перспективных путей развития.

Задание №2. Изучить организацию контактной зоны для обслуживания потребителей на исследуемом предприятии.

Записи руководителя практики от университета в период проверки выполнения программы практики

Студентка Гааф Диана Михайловна выполнила все задания по практике, согласно Методическим рекомендациям и рабочей программе практики.

Ответственно относилась к посещению базы практики. Допускается к защите. Все отчетные документы предоставлены в установленные сроки.

Руководитель практики



Ясенюк С.Н.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

ШАБЛОН ОТЗЫВА

4. ОТЗЫВ

к отчету о прохождении практики обучающегося по специальности/направлению подготовки

(код. Наименование специальности/направления подготовки)		
курса, группы		
(номер курса)	(номер группы)	(Ф.И.О. обучающегося в родительном падеже)

1. Фамилия, имя, отчество обучающегося

2. Место прохождения практики

3. Сроки прохождения практики

4. Отношение обучающегося к практике (профессиональный интерес, инициативность, оперативность, исполнительность, соблюдение трудовой дисциплины и др.)

5. Объем и качество выполненной работы

6. Степень овладения практическими навыками и компетенциями

7. Общая оценка работы обучающегося (включая подготовку отчета).
Рекомендации (при наличии)

Руководитель практики от профильной организации/руководитель профильной организации (руководитель структурного подразделения НИУ «БелГУ»)

(должность)	(подпись)	(фамилия имя отчество)

М.П. (при наличии)

Пример отзыва к отчету о прохождении практики обучающегося

Отзыв

к отчету о прохождении практики обучающегося по направлению подготовки

43.03.01. Сервис

(код. Наименование специальности/направления подготовки)

1 курса, группы 09002131 Гааф Дианы Михайловны

(номер курса) (номер группы) (Ф.И.О. обучающегося в родительном падеже)

1. Фамилия, имя, отчество обучающегося Гааф Диана Михайловна
2. Место прохождения практики ООО «Щепкинъ»
3. Сроки прохождения практики с 27.06.2022 по 09.07.2022
4. Отношение обучающегося к практике (профессиональный интерес, инициативность, оперативность, исполнительность, соблюдение трудовой дисциплины и др.) во время практики студентка выполняла все задания на высоком профессиональном уровне, постоянно посещала базу практики. Оказывала помощь в непосредственной организации работы предприятия. Справилась со всеми возложенными на него обязанностями и полностью выполнила программу практики, проявив самостоятельность и исследовательские способности
5. Объем и качество выполненной работы
все задания выполнены в полном объеме
6. Степень овладения практическими навыками и компетенциями
практическими навыками и компетенциями овладела в полном объеме
7. Общая оценка работы обучающегося (включая подготовку отчета).
Рекомендации (при наличии)
За время прохождения практики проявила себя ответственным студентом, старательно выполняла все порученные ей задания. Практикант продемонстрировала глубокие теоретические познания и умение использовать их на практике. Студентка справилась со всеми возложенными на нее обязанностями. Задания в отчете подготовлены в полном объеме, дневник оформлен. Отчетные документы сданы на кафедру в соответствующие сроки.
Допускается к защите.

Руководитель практики от профильной организации/руководитель профильной организации (руководитель структурного подразделения НИУ «БелГУ»)

Управляющий.
директор
(должность)



/ Гагагуля С.А.
(фамилия имя отчество)