

МОЛДАВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

ДЕПАРТАМЕНТ «ЭКОНОМИКА, МАРКЕТИНГ И ТУРИЗМ»

Борис КОРЕЦКИЙ, Александр ЧАЙКОВСКИЙ

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по организации и проведению практики по специальности I

для студентов специальности

1013.1 - Гостиничные услуги, туризм и отдых

Утверждено
Советом по качеству
Молдавского госуниверситета

Кишинёв, 2018

СЕР USM

УДК: 378:338.48 (076.5)

К 664

Рецензенты:

УЛИАН Галина, профессор, доктор хабилитат экономических наук.

БУЗДУГАН Адриана, доцент, доктор экономических наук.

Рекомендуется:

Департаментом „Экономики, Маркетинга и Туризма”, протокол №.9 от 25.04.2018.

Советом Факультета „Экономических Наук”, протокол № 8 от 25.04.2018.

Совет по Качеству Государственного Университета Молдовы, протокол № 4 от 04.05.2018.

Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții

Корецкий, Борис.

Методические указания по организации и проведению практики по специальности I для студентов специальности 1013.1 - Гостиничные услуги, туризм и отдых / Борис Корецкий, Александр Чайковский; Молдавский Государственный Университет. Факультет экономических наук. Департамент «Экономика, маркетинг и туризм». – Кишинэу: СЕР USM, 2018. – 42 p.: fig., tab.

Bibliogr.: p. 26-27. (11 tit.). – 50ex.

ISBN 978-9975-142-12-0.

378:338.48 (076.5)

К 664

© Корецкий Борис, Чайковский Александр, 2018

© СЕР USM, 2018.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	5
I. ЦЕЛЬ И ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ	7
II. ПРОГРАММА ПРОВЕДЕНИЯ И РУКОВОДСТВА ПРАКТИКОЙ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ	8
III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ	11
IV. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ, ПРЕЗЕНТАЦИИ И ЗАЩИТЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ	15
4.1. Требования к содержанию отчета	16
4.2. Презентация и защита отчета	19
РЕКОМЕНДУЕМЫЙ СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	21
ПРИЛОЖЕНИЯ	22

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время чрезмерно широко и динамично в структуре национальной экономики и в международной структуре туризма происходят изменения в экономическом, социальном и политическом аспектах. В данном контексте на рынке труда требуются специалисты в области публичных услуг с достаточным багажом знаний и практическими навыками в организационных решениях, методах планирования и методах расчета, используемых экономическими субъектами. Практическая стажировка по специальности призвана обеспечить обзор предпринимательской деятельности в сфере туризма и представить функциональные связи теоретических аспектов с практическими, в составе отрасли. Цель стажировки состоит в стимулировании мышления и принятии решений в контексте многодисциплинарности университета.

В то же время, практика по специальности предоставляет студентам возможность ознакомиться со спецификой и культурой организации, с работой, осуществляемой внутри подразделения, напрямую помогая сотрудникам предприятия в их повседневной деятельности. Практика является обязательной частью процесса профессиональной подготовки, продолжительность которой регулируется планом обучения для каждой специальности, с соблюдением действующих нормативов.

Практический курс обучения определяет профессиональную подготовку студентов и обеспечивает формирование и развитие профессиональных навыков, отражаемых в соответствующей профессиональной квалификации. Он также показывает степень практической подготовки молодых специалистов в области предоставления услуг. В целом, во время стажировки практикуется обмен опытом между практикантом и работодателем.

Практический курс обучения преследует конкретные цели: консолидацию и практическое применение знаний, полученных в сфере туристических услуг; приобретение практических навыков и методов принятия решений; анализирование процессов обслуживания клиентов; обработку информации и формулирование выводов для разработки конкретных предложений при необходимости исправления ситуации.

По окончании практики по специальности I студенты смогут сформировать и развить следующие *навыки*:

C2. Управление деятельностью в сфере туристических услуг, гостиниц и отдыха в соответствии с профилем рынка и действующим законодательством;

C3. Управление человеческими, материальными и финансовыми ресурсами, требуемыми с точки зрения объема и эффективности предприятий в туризме и в сфере услуг;

C4. Использование информации при разработке маркетинговых исследований в сфере гостиничных услуг, туризма и развлечений;

С5. Соблюдение этических и деонтологических норм в сфере туризма и услуг;

С6. Разработка, реализация и оценка проектов в сфере туризма и услуг.

Данные методологические руководящие принципы разработаны с целью облегчения и организации процесса проведения специализированной практики. Они предназначены для студентов очного и заочного отделений и включают рекомендации по прохождению практики и четкому выявлению соотношения практики с существующими требованиями. Каждое отделение снабжается необходимыми таблицами для их разработки и анализа.

Авторы надеются, что данная публикация станет полезным инструментом для демонстрации теоретических и практических навыков студентов в период практики.

I. ЦЕЛЬ И ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

Практика для студентов, обучающихся по специальности *1013.1 - Гостиничные услуги, туризм и отдых*, в организациях и учреждениях Республики Молдова является частью процесса подготовки высококвалифицированных специалистов и углубления теоретических знаний, накопленных в процессе обучения в Молдавском государственном университете.

Практика по специальности включает также ознакомление студентов с инструментами и методами, используемыми в развитии предпринимательских и финансовых отношений с клиентами.

Основная цель данной практики ознакомить студентов с экономической средой в целом и с туристской сферой деятельности в частности, с экономической деятельностью учреждений и организаций сферы общественных услуг.

Основными задачами практики по специальности являются:

- Укрепление теоретических знаний студентов в области публичных услуг.
- Обучение студентов в области туристической деятельности Республики Молдова.
- Ознакомление с методами работы менеджеров и должностных лиц соответствующих структур.
- Развитие творческой активности студентов, формирование организованной работы в группе.
- Изучение возможностей для улучшения деятельности в сфере общественных услуг.
- В соответствии с профилем деятельности объекта практики, акцент при прохождении практики будет ставиться на той или же иной части программы.

Цели специализированной практики: углубление теоретических и практических знаний, связанных с общей характеристикой хозяйствующего субъекта; организационно-управленческая система организации; финансово-экономическая деятельность хозяйствующего объекта; анализ маркетинговой деятельности предприятия; функции и организационная структура фирмы; изучение путей и средств коммуникации с партнерами; анализ деловой активности.

Важность специализированной практики обусловлена также тем, что в этот период студент накапливает всю необходимую информацию для разработки отчета по разным подразделениям курса, а также для подготовки дипломной работы. Опыт показывает, что чем более усердно и настойчиво студент проходит практику, тем более успешной в итоге является его дипломная работа.

II. ПРОГРАММА ПРОВЕДЕНИЯ И РУКОВОДСТВА ПРАКТИКОЙ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

В рамках Молдавского государственного университета практика осуществляется в соответствии с постановлением о прохождении практики в учреждениях образовательных структур.

Распределение студентов на практику происходит согласно распоряжению департамента «Экономика, Маркетинг и Туризм», представляемого деканом факультета экономических наук и утверждаемого приказом ректора Молдавского госуниверситета.

Продолжительность практики по специальности составляет 4 недели для студентов второго курса (120 часов) и оценивается 4 кредитами.

Преподаватели несут ответственность за организацию и участие в практике по специальности:

- координируют со студентами место проведения практики по специальности;
- совместно с деканатом подготавливают необходимую документацию о делегировании студентов к месту проведения практики;
- обеспечивают подготовительное и текущее выполнение отчета по месту практики в целях организации и проведения практики;
- распространяет необходимые материалы и консультируют студентов до и в ходе проведения практики;
- по завершении практики проверяют отчет практики по специальности.

Все вопросы, проблемы, возникающие в ходе прохождения практики, согласовываются с руководителем практики, который назначается заведующим департамента, утверждается протоколом заседания департамента и распоряжением деканата факультета экономических наук.

Научный руководитель от департамента, перед началом практики по специальности, консультирует студентов в том, что касается целей и задач практики, сроков её прохождения и требований по составлению отчета о практике, программы практики и обязательных приложений. Кроме того, в течение практики по специальности научный руководитель оказывает научно-методическую помощь в процессе прохождения практики, заполнения дневника, по возможности посещает студента-практиканта, что рационализирует процесс проведения практики по специальности.

Обязанности руководителя практики от департамента

Руководитель практики от департамента, в соответствии с учебным планом, определяет календарно-тематический план проведения практики по специальности для каждого студента и выполняет следующие обязательства:

- осуществляет систематический контроль выполнения программы практики в соответствии с календарно-тематическим планом;
- предоставляет консультации студентам в плане выполнения программы практики, сбора и обобщения материалов для составления отчета;
- оценивает отчеты и деятельность практиканта;
- обеспечивает подготовку и организацию рабочих мест для практикантов;
- инструктирует студентов перед началом практики;
- участвует в создании необходимых условий студенту - практиканту для прохождения практики;
- обеспечивает решение любых возникающих проблем и проведение необходимых консультаций;
- периодически контролирует выполнение студентами программы практики.

Обязанности руководителя практики от предприятия

Руководитель практики от предприятия:

- организует проведение практики в соответствии с индивидуальным календарно-тематическим планом;
- предоставляет консультации студентам в процессе прохождения практики по организации операционной и бухгалтерской работы, а также в подготовке оперативных и финансовых отчетов;
- периодически осуществляет контроль качества усвоения студентами изученного материала в соответствии с календарно-тематическим планом и контролирует записи в дневнике практики, их соответствие выполненной студентом-практикантом работе;

Руководитель практики от предприятия обязан создать необходимые условия для того, чтобы студенты могли успешно выполнить программу практики, а именно:

- ознакомить студентов с направлениями деятельности учреждения практики;
- обеспечить рабочие места, полностью соответствующие программе практики;
- совместно с руководителем департамента составить график проведения практики;
- не допускать перевода студентов-практикантов на рабочие места, которые не предусмотрены программой и графиком проведения практики;

- контролировать ход выполнения студентами программы практики, предоставлять им необходимые консультации;
- контролировать соблюдение студентами дисциплины труда, режима работы учреждения, на котором осуществляется практика.

По окончании практики руководитель практики от предприятия оценивает в письменной форме её прохождение, с учетом доклада о практических результатах, в соответствующем разделе дневника практики и дает каждому студенту-практиканту характеристику его деятельности.

Обязанности студента-практиканта

Права студента:

- получать научно-методическую помощь со стороны руководителя практики от департамента;
- получать консультации от руководителя практики от предприятия – базы практики.

Обязанности студента:

В период практики студент обязан:

1. Полностью выполнить задачи, предусмотренные программой практики.
2. Соблюдать правила внутреннего распорядка, принятые на предприятии, в учреждении, организации.
3. Изучить и строго соблюдать правила охраны труда, техники безопасности и специальной гигиены.
4. Участвовать в работе рационализаторов и изобретателей по указанию департамента.
5. Активно участвовать в жизни коллектива предприятия, учреждения, организации.
6. Нести ответственность за выполненную работу и её результаты наравне с работниками, её осуществляющими.
7. Отразить в повестке дня содержание лекций и бесед, эскизов, прогнозов и т.д.
8. Представить печатный или рукописный отчет руководителю практики о выполнении задач практики и провести коллоквиум по практике.
9. Студент, не выполнивший программу практики, получивший негативную оценку и характеристику его деятельности или неудовлетворительную оценку на защите отчета, обязан повторить прохождение практики во время студенческих каникул.
10. В отдельных случаях ректор вправе рассмотреть вопрос о дальнейшем обучении студента в данном учебном заведении.
11. Предоставлять дневник для проверки руководителем практики не реже двух раз в неделю.

12. Предоставить в департамент на проверку дневник и отчет по практике.
13. Определить методы работы новаторов в области производства и их реализацию, которые впоследствии будут изучаться и применяться.
14. Материалы, инструменты и литература, полученные для использования на месте практики, должны быть возвращены организации.
15. Перед тем, как покинуть место практики, студент должен получить согласие руководителя от предприятия, который проставляет в дневнике роспись, подтвержденную печатью.

Если студент не появлялся на практике, он должен предоставить письменное объяснение, справку о болезни или любой другой подтверждающий документ. Необоснованное отсутствие на практике, а также мотивированное отсутствие свыше 50% времени, предусмотренного для прохождения практики, приводит к необходимости восстановления практики посредством её повторения или, при необходимости, могут быть приняты другие решения, инициированные деканом и/или профильным департаментом.

Департамент должен предоставить студентам гид, дневник и другие необходимые материалы для прохождения практики по специальности.

III. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

Требования в отношении специализированной практики в туристическом агентстве, у экономических субъектов, в государственных учреждениях, агентствах, гостиницах

Местом практики могут быть учреждения, организации и предприятия, обладающие богатым опытом экономической деятельности в соответствующей области.

В качестве экономической единицы/учреждения для практики по специальности могут быть:

- Единицы размещения – гостиницы, мотели и т.д.;
- Туристические агентства;
- Рекреационные центры;
- Предприятия общественного питания;
- Музеи и культурные центры, и др., смешанные объекты, предприятия с опытом работы в сфере предпринимательской деятельности в области туризма, представительства других предприятий на территории Республики Молдова.

Сводная информация о мероприятиях за период практики

Студент должен изучить следующие разделы в зависимости от сферы деятельности субъекта, где он проходит производственную практику:

1. Общая характеристика предприятия.
2. Организационно-управленческая структура предприятия.
3. Экономический и финансовый анализ деятельности предприятия.
4. Содержание проведённых мероприятий для анализа экономической активности в туристических агентствах.
 - 4.1. Профильные функции отделов предприятия.
 - 4.2. Изучение способов и методов общения с клиентами в стране и за рубежом. Анализ отношений с клиентами.
 - 4.3. Анализ коммерческой деятельности в области туристского продукта, туристических услуг.
5. Содержание проведённых мероприятий практики в рамках музеев и культурных центров.
6. Содержание проведённых мероприятий практики в рамках гостиницы.
7. Содержание проведённых мероприятий практики в рамках подразделений ресторана.

Общая характеристика хозяйствующего субъекта (обязательная)

1. Общая характеристика деятельности экономического субъекта.
2. Организационно-правовая форма и организация деятельности субъекта, нормативная база деятельности субъекта (нормативные акты, устав, правила внутреннего распорядка, и др.).
3. Сфера деятельности субъекта.
4. Организационная структура предприятия.
5. Трудовые ресурсы предприятия (должностные инструкции).
6. SWOT-анализ предприятия.
7. Структура предложения услуг, выявление конкурентных преимуществ.
8. Изучение деятельности предприятия (структура предложения услуг, изучение используемых цен и тарифов, используемых каналов дистрибуции, применяемых рекламных средств).

Практика по специальности I в туристических агентствах

В период прохождения практики по специальности I студент-практикант должен ознакомиться со следующим:

- 1) территориальное расположение туристического агентства;
- 2) разработка организационной структуры туристического агентства, определение типа предприятия и его юридической формы;
- 3) анализ активов и материально-технических средств туристического агентства;
- 4) изучение существующих информационных систем в туристическом агентстве (интернет, компьютерные системы, бронирование отелей, транспорт и т.д.);
- 5) изучение способов по заполнению туристической документации (туристический ваучер);
- 6) изучение способов сотрудничества туристических агентств с конкретными посредниками турфирм (на основе договора управления в сфере туризма, франшизы, представительства, комиссии, договора гарантии);
- 7) анализ туристических предложений, предлагаемых турфирмами, исходя от направления туризма (внутренний туризм, перелётный и выездной);
- 8) изучение туристических пакетов, предназначенных для конкретных форм туризма, предлагаемых туристическим агентством потенциальным клиентам (сельский туризм, культурный туризм, курортный туризм, винный туризм, социальный туризм, туризм по обстоятельствам и т.д.);
- 9) изучение природных и антропогенных туристических ресурсов Республики Молдова, включенных в туристические маршруты, предлагаемых туристическими агентствами для разных типов посетителей (местных и иностранных).

Практика по специальности I в музеях и культурных центрах

В период прохождения практики по специальности I студент-практикант должен ознакомиться с рядом отделов и видами их деятельности:

- 1) проанализировать местонахождение музеев и культурных центров;
- 2) охарактеризовать: тип музеев (изобразительного искусства, ремесла, этнографии, и др., дом-музей, дендрарий, ботанический сад) и их территориальное расположение;
- 3) проанализировать достояние музея и культурного центра;
- 4) изучить программы экскурсий, тематических исследований, ключевых целей;
- 5) выявить конкретные потребности группы туристов, проанализировать их состав;
- 6) проанализировать официальные мероприятия, в начале и в конце экскурсии;
- 7) изучить методики по формированию стандартной экскурсионной программы для музея или культурного центра (технологическая карта экскурсии);
- 8) использование (возможность использования) в экскурсионной практике информирования туристов о традициях и обычаях молдавского народа;
- 9) освоение техники рассказа во время экскурсии.

Практика по специальности I в гостиницах

В период прохождения практики по специальности I студент-практикант должен ознакомиться с рядом отделов и видами их деятельности:

- 1) охарактеризовать гостиницу: первичного или вторичного типа заселения (гостиница, мотель, вилла, агропансионат), местонахождение, расположение, все номера и количество мест, предлагаемых предприятием;
- 2) указать разработку организационной структуры гостиницы, проанализировать подразделения в рамках соответствующего предприятия;
- 3) охарактеризовать деятельность службы фронт-офиса (лобби-рецепции): расположение зала (расположение стойки регистрации, панели для ключей и др.), конкретные функции службы фронт-офиса;
- 4) проанализировать дополнительные услуги, предлагаемые клиентам (услуги ухода за одеждой и обувью и т. д.);
- 5) охарактеризовать выполнение основных требований, касающихся работы персонала в жилом помещении (профессиональные стандарты, положения и должностные инструкции, документы, касающиеся регулирования деятельности жилого помещения, техника безопасности труда и т. д.);
- 6) проанализировать использование (возможность использования) в организации интерьеров конкретных элементов национального стиля;

- 7) изучить техники и процедуры обслуживания клиентов: поведение персонала и профессиональная этика, методы оказания услуг, аренда, обслуживание в номерах и т.д.
- 8) определить соответствие данной категории отеля национальным и международным стандартам.

Практика по специальности I в ресторанах

В период прохождения практики по специальности I студент-практикант должен ознакомиться с рядом отделов и видами их деятельности:

- 1) проанализировать расположение предприятия общественного питания;
- 2) охарактеризовать организационную структуру ресторана, его тип и юридическую форму;
- 3) проанализировать технологический процесс на кухне ресторана и разработку функционального плана подразделения;
- 4) охарактеризовать принципы ассортимента и правил, касающихся деятельности по снабжению и сохранению продуктов, предназначенных для технологической переработки;
- 5) проанализировать выполнение основных требований к работе персонала в отделе ресторана (стандарты обслуживания, регламенты и должностные инструкции, документы, касающиеся регулирования деятельности ресторана, техники безопасности труда и т. д.);
- 6) охарактеризовать процесс подготовки ресторана к обслуживанию клиентов: уборку и техническое обслуживание, оформление интерьера и mise-en-place;
- 7) проанализировать использование (возможности использования) в процессе обслуживания клиентов, методов приготовления специфических национальных блюд;
- 8) охарактеризовать процедуры и техники обслуживания клиентов: поведение и профессиональная этика, методы оказания услуг, особенности обслуживания в залах ресторана, барах, гостиничных номерах, на банкетах и т.д.

Индивидуальная работа студента при прохождении практики по специальности и основная деятельность предприятия, оцениваются и согласовываются с руководителем практики.

IV. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ, ПРЕЗЕНТАЦИИ И ЗАЩИТЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ

4.1. Требования к содержанию отчета

Разработка отчета по практике по специальности осуществляется на протяжении всего периода прохождения практики в рамках предприятия. В нём отражается деятельность студента-практиканта на основании учебной программы и индивидуального календарного плана. Отчет по практике по специальности состоит из описания состояния дел в рамках предприятия в аспекте конкретных проблем. Позитивно оценивается изложение собственного мнения практиканта о возможных проблемах и способах, направленных на выявление положительных аспектов и недостатков.

Первоначально отчет о практике по специальности проверяет координатор практики внутри организации, где и состоится предварительная защита практики. Затем отчет представляется научному руководителю практики от департамента, который проверяет его и решает допустить студента к защите практики или же отклонить отчет ввиду его несоответствия требованиям составления. Все это фиксируется в отзыве руководителя, где также подчеркиваются положительные моменты и возможные недостатки работы.

Текст отчета должен быть написан разборчиво, без ошибок, от руки или быть набран на компьютере только на одной стороне страницы формата А4 в Microsoft Word, шрифтом Times New Roman, размером 12, с интервалом 1,5. Поля: слева – 30 мм, справа, сверху, снизу - 20 мм. Объем отчета должен составлять 25-30 страниц.

Страницы нумеруются внизу, справа или в середине страницы, арабскими цифрами. Титульный лист и оглавление не нумеруются, но включаются в общее количество страниц.

Отчет прохождения практики по специальности I должен включать: титульный лист; содержание; текстовое содержание; библиографические источники; приложения; дневник практики; отзыв.

Титульный лист имеет стандартную форму для всех отчетов по практике и должен быть составлен согласно Приложению 1.

Содержание следует после титульного листа и отражает все составные части отчета по прохождению практики (введение, название глав в последовательном порядке, выводы, приложения, список литературы) (Приложение 2).

Введение состоит из 1-2 страниц и содержит информацию о развитии предприятия прохождения практики студента, видах его деятельности, продвижении предлагаемых продуктов и оказываемых услуг, территориальной структуре (территориальных подразделениях), особенностях деятельности.

Текст отчета должен быть написан на корректном, ясном, научном литературном языке и в соответствии с действующими грамматическими правилами. В нём должны быть отражены все темы, указанные в содержании практики.

Использование сокращений. В заголовках глав и параграфов, в таблицах, схемах, рисунках, приложениях и надписях на рисунках не допускаются сокращенные слова, кроме общепринятых, например: и т.д., и пр.; и др., мл. Единицы измерения можно сокращать: грамм – г; килограмм – кг; тонна – т. и так далее.

Если в тексте довольно часто повторяются громоздкие названия учреждений, организации и т.д., они могут быть сокращены, и в этом случае в работе на отдельной странице после содержания помещается информация «Используемые сокращения», например: Национальное бюро статистики Республики Молдова – НБС; Организация Объединенных Наций – ООН; Бюро международного труда – БМТ, Всемирная туристская организация – ВТО и т.д.

Библиографические ссылки в тексте отчета необходимы, если используются литературные источники. Ссылки, относящиеся к некоторым документам, указанным в библиографии, оформляются путем указания номера источника в соответствии с библиографическим списком и страницей в нем, заключенных в квадратные скобки, например [15, стр. 125]. Если ссылается на автора или на нескольких авторов, то в скобках они указываются в соответствии с нумерацией в библиографическом списке, например: «... некоторые авторы [7, 12, 15] считают ...». Ссылки отражают достоверность цитируемой информации и дают возможность найти источник для дальнейшего изучения. Комментарии и ссылки могут быть также помещены внизу страницы, заканчиваясь на нижней границе. В таком случае они последовательно нумеруются на протяжении всего отчета.

Иллюстративный материал. Все таблицы, рисунки, приложения, формулы, применяемые в отчете, должны быть пронумерованы арабскими цифрами отдельной нумерацией и в последовательном порядке. К каждой иллюстрации даётся краткое название, написанное с заглавной буквы, соответствующее её содержанию, которое помещается по центру, ниже иллюстрации.

В приведенных таблицах, сверху, посередине указывается слово Таблица и её порядковый номер. Символ № не проставляется и приводится её общий заголовок. Таблица должна содержать заголовки столбцов и строк, период к которому относятся цифры, единицы измерения (без выделения специального столбца). Название таблицы, столбцов и строк должно быть четким, кратким и полным. Если содержание относится к одному периоду, то он указывается в заголовке, отделенный запятой. Цифры в таблице, как правило, подтверждают теорию в тексте, поэтому она располагается сразу после ссылки на неё.

Располагается таким образом, чтобы можно было рассмотреть её не поворачивая лист. Переход таблицы с одной страницы на другую допускается только в случае, если она не помещается на одной странице. Для этого столбцы нумеруются и на следующей странице в верхнем углу справа пишется Продолжение таблицы 1ой и т.д. и указывается количество столбцов.

Все остальные иллюстрации, помимо таблиц, должны сопровождаться словом Рисунок 1 и т.д., расположенным посередине под рисунком, и последовательно пронумерованными арабскими цифрами. Символ № также не указывается. В продолжение помещается название иллюстративного материала.

Рисунок размещается, как правило, сразу после ссылки на него, но если пространство не позволяет, то он размещается в начале следующей страницы.

Для любого иллюстративного материала указывается источник информации. Он помещается сразу под иллюстрацией, в соответствии с общими правилами написания библиографии, а в конце также указывается страница.

Использование формул. Для обобщения некоторых явлений в области услуг, характеристики структуры, динамики и пр. в отчете практики по специальности I используются формулы. При написании формул применяются символы алфавита, обычно используемые в литературе – это латинские.

По формуле, начиная со слова «где», обозначаются знаки символов, используемые коэффициенты, их значимость при соблюдении последовательности. Каждый из них должен быть помещен в отдельную строку, и если их больше одного, то они нумеруются арабскими цифрами.

Например, наиболее известны нормы прибыли. Они способствуют максимально точному отражению эффективности, с которой предприятие использует свои активы и управляет своими возможностями.

а) **Коэффициент прибыли (Rp)** определяется по формуле:

$$R_p = \frac{P_n}{V_v} \quad , \quad (1.1)$$

где:

P_n – чистая прибыль предприятия;

V_v – доход от продаж.

Снижение цены продаж приведет в принципе, к увеличению объема продаж, но приведет и к снижению маржи прибыли за единицу. Однако общая прибыль может увеличиваться или уменьшаться, а маржа единичной прибыли не обязательно является

плохим показателем. Нормы прибыли могут варьировать от одной отрасли к другой. В случае розничных продаж есть норма прибыли в размере 4%. В свою очередь, норма прибыли в фармацевтической промышленности составляет от 15% до 20%.

а) **Норма экономической рентабельности (Rec)** может быть рассчитана с использованием соотношения:

$$R_{econ} = \frac{RE}{Activ\ econ}, \quad (1.2)$$

где:

RE – результат работы

Чтобы улучшить управленческую деятельность субъекта, темпы экономической рентабельности можно разделить на несколько частей, чтобы проследить влияние каждого фактора. Таким образом, эти темпы можно разложить на две модели факториального анализа:

$$Rec = \frac{RE}{VV} \times \frac{VV}{NFR} \times \frac{NFR}{AE} \quad (1.3)$$

Первый отчет RE / VV представляет собой эксплуатационную маржу предприятия, на которую влияет величина эксплуатационных расходов. Хорошее управление – это когда значимость данного фактора наибольшая.

Второй VV / NFR – это норма оборота NFR в выручке от продаж, отражающая количество случаев, когда потребность в оборотном капитале может покрываться за счет доходов от продаж. Хорошее управление отражает низкое значение этого показателя.

Последний термин соотношения (NFR / AE) является структурированной нормой экономического актива и зависит от характеристик деятельности организации. Этот показатель отражает влияние управления вторым фактором.

Список литературы помещают в конце содержания текста работы. Он включает в себя полный список научной литературы, нормативных актов, статистических источников и других источников, использованных при составлении отчета практики по специальности I. Для каждого источника указывается фамилия, имя (инициалы) автора, название работы (монография, брошюра, учебник, др.), город, издательство, год издания. Нормативные акты и внутренние регламенты учреждения представляются следующим образом: наименование законодательного акта, номер и дата утверждения, номер и дата его опубликования в *Официальном мониторе Республики Молдова*.

Приложения содержат документы предприятия, годовые отчеты предприятия, экономико-статистическую информацию, которая систематизируется в таблицах, графиках,

диаграммах. Статистические данные должны сопровождаться используемым документальным источником. Документальные источники систематизируются по разделам в зависимости от их расположения в тексте доклада. Каждое приложение имеет свой порядковый номер, например: Приложение 2. Таблицы, диаграммы, графики и схемы сопровождаются названием (например: Туристические агентства Республики Молдова) и ссылкой на источник.

Приложения необходимы, так как позволяют контролировать достоверность данных, изложенных в отчете, и правильность расчетов, произведенных автором.

Дневник по практике является дополнением к отчету о практике, который студент представляет в департамент по завершении практики. Дневник практики содержит календарный план проводимых мероприятий, отражает деятельность, выполняемую студентом на практике, содержит выводы и подпись руководителя организации.

Отзыв о практике студента прилагается к отчету. В отзыве отмечается то, как студент–практикант выполнял свои обязанности и проставляется оценка практики руководителем предприятия прохождения практики. Его подпись заверяется печатью.

4.2. Презентация и защита отчета

Презентация отчета по практике по специальности проводится в течение 3 дней после окончания практики. Студенты обязаны предоставить в департамент, ответственный за практику по специальности, отчет, содержание которого соответствует необходимым требованиям и содержит все необходимые приложения.

В соответствии с Положением о порядке организации и проведения учебного процесса, для рецензирования отчета практики по специальности научному руководителю отводится 7 дней. Если отчет содержит недостатки, то их необходимо до защиты устранить, для улучшения качества представленного отчета.

Защита отчета о практике проводится перед комиссией в день, установленный департаментом. В состав комиссии входят: начальник департамента, научные руководители, ответственные за данную практику. Защита осуществляется в департаменте по специализации. Знания, полученные во время практики, оцениваются в соответствии с 10 балльной системой. Оценка защиты включает материал практической программы, содержание и аспект отчета, индивидуальные задачи и дисциплину студента на месте практики. Кроме того, студент должен продемонстрировать знание изученных законодательных актов и инструкций по различным вопросам, связанным с деятельностью организации. Оценка, полученная на защите практики, включается в приложение с оценками Диплома лицензиата.

В процессе прохождения практики и составления отчета основная задача студента – это накопление материалов для разработки и защиты индивидуальной работы в различных учебных заведениях, а также дипломной работы.

Студент, отчет которого не отвечает требованиям, предусмотренным в программе практики, оценивается, «неудовлетворительно» и должен исправить оценку, повторив практику. В ряде случаев он может быть даже исключен из университета.

РЕКОМЕНДУЕМЫЙ СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Закон об организации и развитии туристической деятельности № 352 от 24.11.2006. Официальный вестник Республики Молдова, 2007., № 14-17, ст. 40.
2. Закон о лицензировании регулирования предпринимательской деятельности № 451 от 30.07.2001. Официальный вестник Республики Молдова, 2005, № 26-28, ст. 95.
3. Трудовой кодекс Республики Молдова № 154 от 28.03.2003. Официальный вестник Республики Молдова, 2003, № 159-162, ст. 648.
4. Закон о режиме иностранцев в Республике Молдова № 200 от 16.07.2010. Официальный вестник Республики Молдова, 2010, № 179-181, ст. 610.
5. Закон об инвестициях в предпринимательскую деятельность № 81 от 18.03.2004. Официальный вестник Республики Молдова, 2004, № 64-66, ст. 344.
6. Закон, одобряющий Национальную стратегию регионального развития на 2016-2020 годы. № 239, 2016. Официальный вестник Республики Молдова, 2017, № 30-39, ст. 65.
7. Закон об общей безопасности продукции № 422 – XVI от 22.12.2006. Официальный вестник Республики Молдова, 2007, № 36-38, ст. 145.
8. Решение об утверждении Методологических норм и критериев классификации учреждений приема туристов с функциями размещения и общественного питания, № 643 от 27.05.2003. Официальный вестник Республики Молдова, 2003, № 99-103.
9. Решение о введении туристического контракта, туристического ваучера и статистического отчета о движении туристов на границе Республики Молдова, № 1470 от 27.12.2001. Официальный вестник Республики Молдова, 2001, № 161, ст. 1484.
10. Решение об утверждении Стратегии развития туризма «Туризм 2020», № 338 от 19.05.2014. Официальный вестник Республики Молдова, 2014, № 127-133, ст. 370.
11. Статистический ежегодник Республики Молдова. Кишинев: Статистика, 2017.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Модель титульной страницы

МОЛДАВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК

ДЕПАРТАМЕНТ «ЭКОНОМИКА, МАРКЕТИНГ И ТУРИЗМ»

(Times New Roman, bold, 14pt., centrat)

**ОТЧЕТ О ВЫПОЛНЕНИИ ПРАКТИКИ ПО
СПЕЦИАЛЬНОСТИ I**

на _____

(место прохождения практики)

Студента (ки) _____

Специальность _____, год _____, группа. _____

Руководитель практики от учреждения

(имя, фамилия, функция)

Научный руководитель от департамента

(имя, фамилия, степень)

Кишинёв, 2018

(Times New Roman, bold, 14pt., centrat)

СОДЕРЖАНИЕ

Список сокращений

Введение

Глава 1. Общая характеристика туристического агентства ... / гостиница ... / музей ... / ресторан

1.1. Обзор деятельности туристического агентства ... / гостиницы ... / музея ... / ресторана

1.2. Анализ имущества и материально-технических ценностей туристического агентства ... / гостиницы ... / музея ... / ресторана

Глава 2. Анализ способа предоставления услуг туристическим агентством ... / гостиницей ... / музеем ... / рестораном

2.1. Анализ туристического предложения туристического агентства по туристическим направлениям / Анализ экскурсионной программы музея ... / Деятельность фронт-офиса и бэк-офиса / Методы и процедуры обслуживания клиентов в ресторане

2.2. Характеристики деятельности по формированию лояльности клиентов: стратегии и тактика

Выводы и предложения

Библиография

Приложения

СОДЕРЖАНИЕ

Список сокращений

Введение

1. Общая характеристика структуры и организации деятельности предприятия/ учреждения/ туристического агентства/ гостиницы/ музея/ ресторана
2. Анализ структуры организационно-управленческой системы предприятия
3. Содержание и анализ экономической деятельности в рамках туристических агентств.
 - 3.1. Функции профильного отдела предприятия
 - 3.2. Изучение способов/средств общения с клиентами в стране и за рубежом. Анализ экономической корреспонденции.
 - 3.3. Анализ коммерческой деятельности, предложения туристических продуктов, туристических услуг.
4. Оценка потенциала развития музеев и культурных центров / средств размещения / ресторана.

Выводы и предложения

Библиография

Приложения

Приложение 4. Модель составления библиографического источника

БИБЛИОГРАФИЯ

ОПУБЛИКОВАННЫЕ МОНОГРАФИЧЕСКИЕ ПУБЛИКАЦИИ И КНИГИ

... одного автора

1. BRAGARI, N. *Integrarea Europeană*. Chișinău: Evrica, 2008. 199 p. ISBN 978-9975-941-19-8
2. KAHN, S. *Geopolitica Uniunii Europene*. Chișinău: Editura Cartier, 2012. 176 p. ISBN 978-9975-79-468-8
3. POPESCU Gh. *Economie europeană*. București: Editura Economică, 2007. 298 p. ISBN 978-973-709-301-1
4. ZAHIU, L. *Agricultura Uniunii Europene sub impactul politicii agricole comune*. București: Editura Economică, 2006. 421 p. ISBN 973-40-0751-3

... двух авторов

5. CERTAN, S., CERTAN, I. *Integrarea economică în Uniunea Europeană*. Chișinău: CEP USM, 2013. 347 p. ISBN 978-9975-71-323-8
6. ENCIU, N., ENCIU, V. *Construcția europeană (1945-2007) Curs universitar*. Chișinău: Civitas, 2008. 329 p. ISBN 978-9975-912-00-6

... трех авторов

7. BĂRBULESCU, I.Gh., IANCU, A.I., TODERAȘ, O.A.. *Tratatul de la Lisabona. Implicații asupra instituțiilor și politicilor românești*. București: Institutul European din România, 2010. 569 p. ISBN 973-75-941-19-85-90
8. WALLACE, H., WALLACE, W., MARK A. *Elaborarea politicilor în Uniunea Europeană*. București: Institutul European din România, 2005. 526 p. ISBN 975-7840-0722-73

... более чем трех авторов

9. HAILEY, C.E., EREKSON, T., BECKER, K., et al. *National Center for Engineering and Technology Education*. New York, 2005.

... без авторов

10. *Anuarul statistic al Republicii Moldova*. Chișinău: Statistică, 2006. 560 p. ISBN 9975-9828-2-4.
11. *Production: yearbook*. Rome: FAO, 2004. 260 p. ISBN 92-5-005216-2

ЭЛЕКТРОННЫЕ МОНОГРАФИЧЕСКИЕ ПУБЛИКАЦИИ И КНИГИ

12. HÂRNĂU, S., OHRIMENKO, S., CERNEI, G. *Tehnologiile informaționale și problemele globale ale dezvoltării societății* [online]. Chișinău, 2002. [Accesat: 14.03.2004]. Disponibil: <http://www.ase.md/Inside/PersonalPagesRomCom.phtml>
13. TRADE MAP. *Trade statistics for international business development*, UK. 2012. http://www.trademap.org/Product_SelCountry_TS.aspx [Accesat: 10.02.2013]

МАТЕРИАЛЫ В ПЕРИОДИЧЕСКИХ ПУБЛИКАЦИЯХ

... из официальных публикаций

14. Hotărârea Guvernului Republicii Moldova cu privire la aprobarea modului de utilizare a mijloacelor fondului de subvenționare a producătorilor agricoli pentru anul 2011, nr.369 din 24.05.2011. În Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.86 din 24.05.2011.
15. Legea privind dreptul de autor și drepturile conexe, nr.139 din 02.07.2010. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2010, nr.191-193, art.630 [Accesat: 12.06.2014]. Disponibil: <http://lex.justice.md/index.php?action=view&view=doc&lang=1&id=336156>

Приложение 5. Модели представления и нумерации таблиц, рисунков и математических формул

Модель представления таблиц

Таблица 2.3. Количество мигрантов по возрастным группам в период 2008-2017 гг., человек

Год	Всего	Возрастные группы							
		0-24 лет	25-34 лет	35-44 лет	45-54 лет	55-64 лет	65-74 лет	75-84 лет	85 и более
2008	6446	1486	1672	1093	978	735	394	81	7
2009	6592	1459	1618	1075	958	690	553	209	29
2010	7374	1649	1941	1177	1005	731	610	247	16
2011	7166	1561	1971	1133	1000	696	543	237	25
2012	6828	1379	2061	1128	884	686	462	201	27
2013	6685	1287	2010	1022	926	708	483	232	22
2014	7172	1387	2254	1160	976	785	433	150	27
2015	6988	1404	2175	1202	927	688	395	173	24
2016	6663	2091	1784	968	806	609	264	121	20
2017	4714	1417	1117	692	547	526	247	139	29

Источник: разработано автором на основании данных Национального Бюро статистики Республики Молдова

Модель представления рисунков

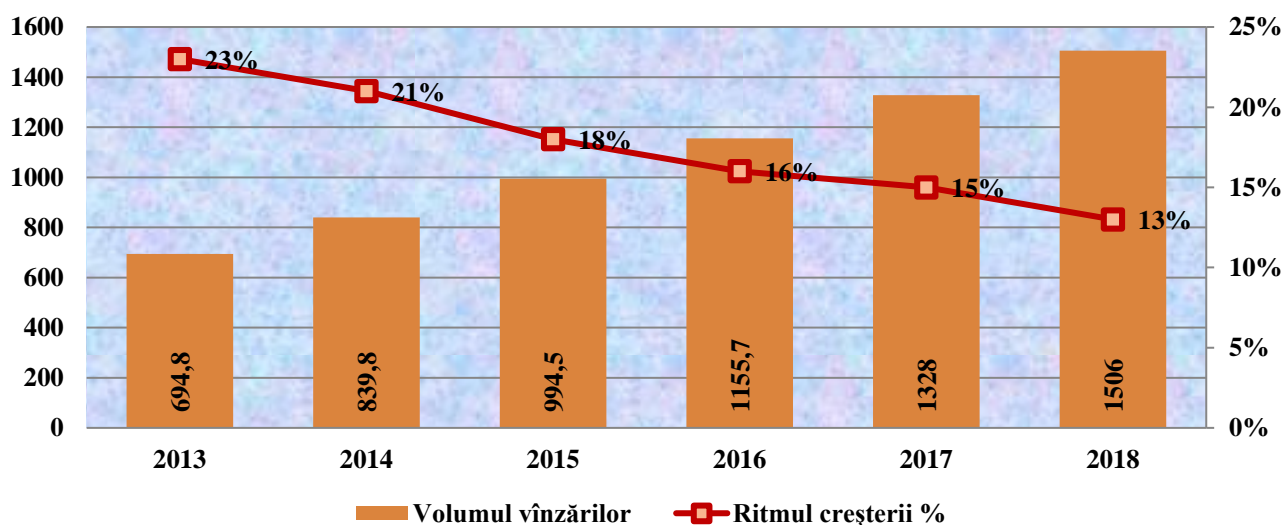


Рис. 2.5. Динамика мирового объема интернет-продаж за 2013-2018 гг. (млрд. долларов)

Источник: Составлено автором на основе данных Organization of Internet society. Отчет доступен на <http://www.internet-society.org/who-we-are/organization-reports-and-policies/annual-review> (дата цитирования 02.03.2018)

Модель представления математических уравнений

$$Wh = \frac{Qe; CA; VA}{\sum h} \quad (1.1)$$

Приложение 6. Модель представления рисунков (органиграмм)



Рис. 3.2. Распределение населения по взаимосвязи с рынком труда

Источник: разработано автором на основе данных НБС Республики Молдова, 2017

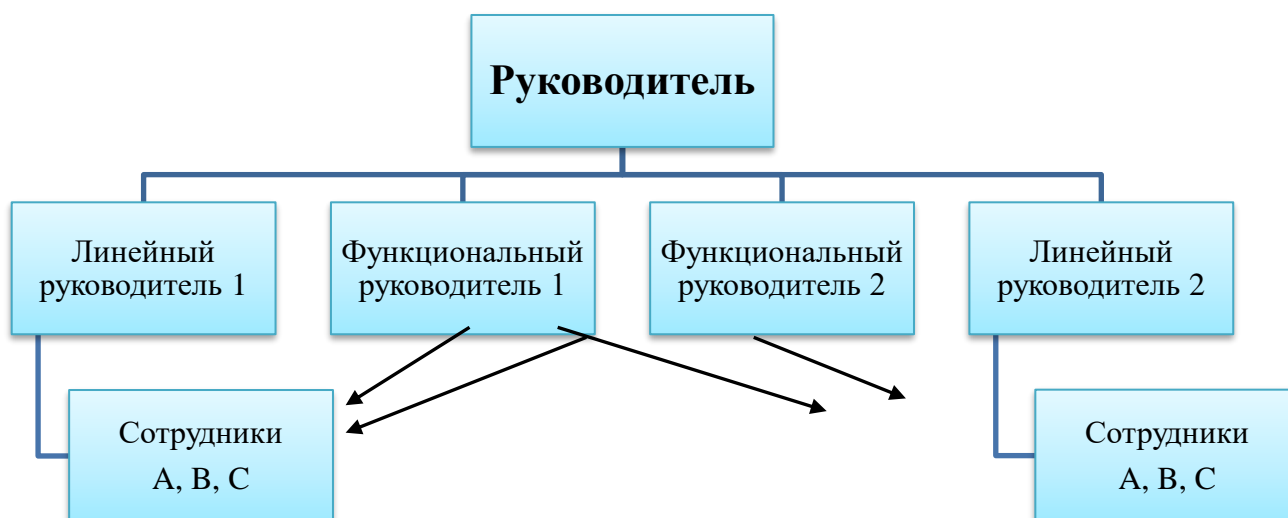


Рис. 3.3. Линейно-функциональная организационная структура

Источник: разработано автором на основании данных предприятия

Приложение 7. Руководство по разработке разделов отчета по практике

Объем работы	20-25 страниц. В объем не входят список литературы, приложения.
Размер шрифта	12
Шрифт	Times New Roman
Интервал	1,5
Структура работы	Титульный лист Содержание Список сокращений Введение Темы исследования Выводы и предложения Библиография Приложения
Структура введения	Актуальность и значимость темы Цель и задачи работы Методологическая поддержка работы Структура работы Ключевые слова
Количество разделов	2 главы или 5-6 разделов
Объем введения, выводов и предложений	по 1-2 страницы
Размеры полей	Слева – 30 мм Справа – 15 мм Сверху и снизу – 20 мм
Нумерация страниц	Арабскими цифрами в правом углу или в середине поля на нижней стороне листа. Титульный лист, содержание и список сокращений не нумеруются. Нумерация начинается с Введения с цифры 3.
Библиографические источники	минимум 15
Приложения	Не больше, чем 1/3 от объема работы.

Boris COREȚCHI, lector universitar, doctor în științe economice.
Alexandr CEAIKOVSKII, lector universitar, doctor în științe economice.

Ghid metodic
privind organizarea și desfășurarea practicii de specialitate I pentru studenții
specialității 1013.1 Servicii hoteliere, turism și agrement
(în limba rusă)

Redactare –Valentina Mladina
Asistența computerizată –

Bun de tipar Formatul 60×84 1/16
Coli de tipar Coli editoriale

Comanda 11. Tirajul 50 ex.

Centrul Editorial-Poligrafic al USM
Str. Al. Mateevici, 60. Chișinău, MD-2009