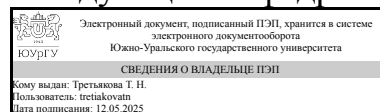


УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой



Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА практики

Практика Производственная практика (сервисная)

для направления 43.03.02 Туризм

Уровень Бакалавриат

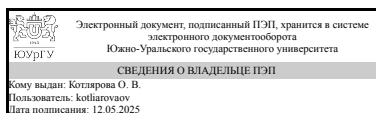
профиль подготовки Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

форма обучения очная

кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516

Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент



О. В. Котлярова

1. Общая характеристика

Вид практики

Производственная

Тип практики

сервисная

Форма проведения

Дискретно по видам практик

Цель практики

формирование компетенций через проведение практики на рабочих местах предприятия/учреждениях сферы туризма, взаимодействие с потребителем туристских услуг, приобретение навыков сервисной составляющей в процессе организации обслуживания на основе клиенториентированных технологий

Задачи практики

освоение должностных обязанностей и квалификационных характеристик работников подразделений туристского предприятия (руководитель туристской группы, помощник менеджера по туризму) с целью реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиенториентированных технологий; освоение основных технологических циклов и процессов предоставления туристского продукта, соответствующего требованиям потребителей; выполнение квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры на конкретном предприятии туристской индустрии; изучение основ безопасного обслуживания потребителя туристских услуг, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия

Краткое содержание практики

Во время производственной (сервисной) практики на рабочих местах предприятия/учреждениях сферы туризма студент осваивает основные технологии профессиональной коммуникации в процессе обслуживания потребителя туристских услуг, постигает практический опыт организации общения с потребителем туристских услуг, выполняет квалификационные требования, должностные инструкции и нормы безопасного обслуживания потребителя на конкретном предприятии в должности «руководитель туристской группы»/ «помощник менеджера по туризму».

Практика проходит на объектах туристского бизнеса, а также сопутствующей инфраструктуры, в виде учебных занятий, проводимых ведущими специалистами и руководителями практики от вуза и от предприятия

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практики

Планируемые результаты освоения ОП ВО	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает:основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях туриндустрии
	Умеет:анализировать условия деятельности при организации и разработке туров; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей туристских услуг
	Имеет практический опыт:реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знает:основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии туриндустрии
	Умеет:толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя
	Имеет практический опыт:выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий туриндустрии
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Знает:технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя туристских услуг
	Умеет:выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем
	Имеет практический опыт:безопасного обслуживания потребителя туристских услуг, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия
ПК-3 способен организовывать и проводить рекреационные, спортивно-оздоровительные, туристские,	Знает:современные технологические процессы обслуживания туристов на предприятии

краеведческие и анимационные мероприятия на объектах туристской инфраструктуры	Умеет:осуществлять обслуживание туристов на основе инновационных технологий в соответствии с современными тенденциями мировой туриндустрии
	Имеет практический опыт:реализации технологических процессов в туристской деятельности и в процессе обслуживания потребителей туристских услуг
ПК-5 способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Знает:основные технологии профессиональной коммуникации в процессе обслуживания потребителя туристских услуг
	Умеет:организовать общение с потребителем туристских услуг
	Имеет практический опыт:коммуникации в процессе обслуживания потребителей туристских услуг

3. Место практики в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Социально-экономическая география современного мира История экскурсионной деятельности Психодиагностика Организация туристской деятельности Мировая культура и искусство Психология Организация культурно-досуговой деятельности Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации История России Философия Краеведение Социология Историко-культурное наследие региона Основы российской государственности Речевая коммуникация География туризма История туристской деятельности Основы медицинских знаний Страноведение	Активные виды туризма Безопасность жизнедеятельности Экология Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе Организация экскурсионного обслуживания Документационное обеспечение управления предприятиями в индустрии туризма и гостеприимства Политология Менеджмент Реклама в туризме и гостиничном сервисе Музееведение Музейная и выставочная работа Международный туризм Культурно-исторические туристские ресурсы Культурно-исторические туристские центры Основы курортного дела Методика природоведческих экскурсий Стандартизация и сертификация туристских и гостиничных услуг

	Безопасность в индустрии туризма и гостеприимства Производственная практика (преддипломная) (8 семестр) Производственная практика (проектно-технологическая) (6 семестр)
--	--

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым для прохождения данной практики и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Философия	Знает: предмет, структуру и функции философского познания (философских знаний), содержание понятия «толерантность»; тенденции модернизации, глобализации, социальных изменений общества; концепции философского развития общества; основные культурные и гуманистические ценности Умеет: применять приемы философского мировоззрения в процессе изучения проблемы; помещать проблему в философский контекст; критично воспринимать информацию, учитывать возможности различных взглядов на решение мировоззренческих, социально и личностно значимых философских проблем, формулировать варианты их решений Имеет практический опыт: самостоятельного ведения дискуссии, письменного аргументированного изложения собственной точки зрения с философских позиций, философского анализа социальных и культурных различий, толерантного отношения к позиции другого
Психодиагностика	Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности потребителей
Социально-экономическая география современного мира	Знает: классификации стран современного мира, закономерности и факторы размещения отраслевой и территориальной структуры мирового хозяйства, на основе имеющихся ресурсов и ограничений Умеет: анализировать межкультурное

	разнообразие социально-экономических аспектов в разных странах мира , определять и сравнивать социально-экономические характеристики объектов, процессов и явлений на основе географического подхода Имеет практический опыт: общения и коллективной работы с представителями других наций, рас, социальных страт и приверженцами отличных от собственной идеологий, политических взглядов и предпочтений, работы с социально-экономической информацией географических регионов в рамках профессиональной деятельности
История России	Знает: законы исторического развития и основы межкультурной коммуникации; основные этапы историко-культурного развития России, закономерности исторического процесса, механизм возникновения проблемных ситуаций в разные исторические эпохи Умеет: оценивать достижения культуры на основе знания исторического контекста, анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; соотносить факты, явления и процессы с исторической эпохой, воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом контекстах, анализировать различные способы преодоления проблемных ситуаций, возникавших в истории, осуществлять поиск, анализ и синтез исторической информации Имеет практический опыт: владения навыками бережного отношения к культурному наследию различных эпох; анализа социально-культурных проблем в контексте мировой истории и современного социума, выявления и систематизации различных стратегий действий в проблемных ситуациях
История туристской деятельности	Знает: методологию анализа и синтеза исторических фактов и событий туристской индустрии, методологию анализа и синтеза исторических фактов и событий туристской индустрии Умеет: определять возможные пути решения современных проблем в области туризма на базе имеющегося многовекового опыта, определять возможные пути решения современных проблем в области туризма на базе имеющегося многовекового опыта

	Имеет практический опыт: проведения сравнительного анализа истории становления и развития туризма, проведения сравнительного анализа истории становления и развития туризма
География туризма	Знает: основы туристской регионалистики и районирования, туристские территории Российской Федерации, их иерархию и типологию, основные туристские территории мира и Российской Федерации, их иерархию и типологию на основе исторических и культурных различий, основные туристские направления и туристские центры на территории Российской Федерации, национальную туристскую специализацию рынка туристских услуг Умеет: выделять зоны и центры различных видов туризма на территории РФ; условия и факторы их формирования на основе имеющихся ресурсов и ограничений, выделять зоны и центры познавательных видов туризма на территории РФ; условия и факторы их формирования на основе исторических и культурных различий, выбирать приоритетные направления развития туризма в регионах России Имеет практический опыт: географического анализа туристских территорий, составления программ туристских маршрутов на основе культурно-исторических ресурсов регионов РФ, географического исследования туристско-рекреационных ресурсов и туристских центров в регионах России
Основы российской государственности	Знает: фундаментальные достижения, изобретения, открытия и свершения, связанные с развитием русской земли и российской цивилизации, представлять их в актуальной и значимой перспективе;- особенности современной политической организации российского общества, каузальную природу и специфику его актуальной трансформации, ценностное обеспечение традиционных институциональных решений и особую поливариантность взаимоотношений российского государства и общества в федеративном измерении; фундаментальные ценностные принципы российской цивилизации (многообразие, суверенность, согласие, доверие и созидание), а также перспективные ценностные ориентиры российского цивилизационного развития (стабильность, миссия, ответственность и справедливость

	Умеет: адекватно воспринимать актуальные социальные и культурные различий, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям;- находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп;проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира Имеет практический опыт: владения навыками осознанного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции;аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера; владения навыками самостоятельного критического мышления на основе развитого чувства гражданственности и патриотизма
Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации	Знает: ресурсную составляющую особо охраняемых природных территорий для разработки туристского продукта/услуги, понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона, понятие «экологический» туризм, разнообразие видов и форм экотуризма Умеет: осуществлять разработку туристского продукта/услуги на особо охраняемых природных территориях, выявлять специфику и дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона, разрабатывать маршруты экологического туризма, экологических троп, разрабатывать содержание экомаршрутов в соответствии с концепцией экотуризма Имеет практический опыт: определения потенциально возможных особо охраняемых природных территорий для создания туристских продуктов, оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации, по организации экологического туризма в национальных парках и природных территориях
Организация туристской деятельности	Знает: особенности технологических процессов деятельности туристских предприятий в ходе

	обслуживания гостей; основные понятия и показатели качества обслуживания, основные категории инноватики и технологические подходы к организации туристской деятельности, основы социального взаимодействия с потребителями туристского продукта, партнерами, поставщиками услуг и другими заинтересованными сторонами при организации туристской деятельности, особенности, функции, виды организации экономической деятельности на предприятиях туристской индустрии, общие принципы проведения рыночных исследований в туристской деятельности Умеет: эффективно организовывать процесс обслуживания потребителей согласно их требованиям с целью максимального удовлетворения их потребностей; оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон, выбирать оптимальный алгоритм и программное средство для решения профессиональных задач при организации туристской деятельности, обеспечивать партнерское взаимодействие с потребителями туристского продукта, партнерами, поставщиками и другими заинтересованными сторонами, детализировать, систематизировать, определять факторы и оценивать экономическую эффективность результатов проектирования и реализации туристских продуктов, организовать и осуществлять исследование туристского рынка по основным видам туризма Имеет практический опыт: использования форм, методов технологий обслуживания различных групп потребителей; методами оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон, организации туристской деятельности с использованием систем управления базами данных, локальных и глобальных компьютерных сетей, реализации туристских продуктов и услуг в соответствии с запросами социума, использования приемов и методов экономического анализа для оценки деятельности предприятий туристской индустрии, маркетингового исследования рынка услуг разрабатываемого туристского продукта с целью его продажи и продвижения
Основы медицинских знаний	Знает: основные признаки неотложных состояний и алгоритм действий при оказании первой

	медицинской помощи, основные категории здорового образа жизни Умеет: определять признаки неотложных состояний и характер повреждений для определения способов оказания первой помощи, использовать современные методы самооценки здоровья и определять признаки неотложных состояний и характер повреждений для определения способов оказания первой помощи Имеет практический опыт: неотложной помощи при наиболее распространенных патологических состояниях, оценки уровня здоровья, гигиенической культуры и ресурсов личного здоровьесбережения
Мировая культура и искусство	Знает: конкретные формы развития культуры на разных этапах общественного развития в рамках различных этносов и эпох, опредмеченных в достижениях человечества в различных конкретных сферах общественной жизни, базовые ценности отечественной и мировой культуры и искусства Умеет: ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой культуры и искусства, критически оценивать различные направления и видовое разнообразие мировой культуры и искусства Имеет практический опыт: использования историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп туристов, применения системного подхода к использованию наследия мировой культуры и искусства в процессе удовлетворения духовных потребностей человека
Историко-культурное наследие региона	Знает: понятие, сущность и основные характеристики объектов историко-культурного наследия региона для туристских целей, закономерности, основные события и особенности историко-культурного наследия региона с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной и российской истории; сущность историко-культурного наследия в регионе, сущность этнической и национальной культуры в регионе, культурную самоидентичность народов, населяющих регион Умеет: анализировать информацию об объектах историко-культурного наследия региона и проводить паспортизацию его объектов, выделять и анализировать межкультурное разнообразие

	проживающих в регионе этносов, народов и наций в социально-историческом и культурном аспектах Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала на основе историко-культурного наследия региона в контексте составления программ туристского и гостиничного обслуживания, применения межкультурного разнообразия народов, проживающих на территории региона для составления этнографических/культурных экскурсионных программ
Организация культурно-досуговой деятельности	Знает: сущность и формы социального взаимодействия при организации анимационной и культурно-досуговой деятельности, технологии разработки и проведения анимационных и культурно-досуговых программ в туризме, методику массовых форм культурно-досуговых программ; частные методики в культурно-досуговой деятельности (массовые, групповые, индивидуальные) Умеет: взаимодействовать в команде при организации анимационной и культурно-досуговой деятельности, разрабатывать и проводить анимационные и культурно-досуговые программы для туристов, осуществлять постановку групповых и индивидуальных форм культурно-досуговой деятельности при проектировании и реализации турпродукта Имеет практический опыт: организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, разработки и реализации анимационных и культурно-досуговых программ для туристов, организации массового отдыха и досуга населения; использования сценарно-режиссерских технологий организации и проведения праздничных форм досуга
Страноведение	Знает: основные типологии стран мира, их межкультурное разнообразие и страноведческие характеристики, основные туристские направления и туристские центры мира, международную туристскую специализацию рынка туристских услуг Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как внутри одного государства, так и в мире в целом, анализировать и оценивать туристско-рекреационные ресурсы территорий и

	туристских центров зарубежных стран и определять перспективные направления развития международного туризма Имеет практический опыт: создания туристских «образов» стран, их этнического, конфессионального и культурного разнообразия, посредством составления туристского паспорта, исследования туристско-рекреационных ресурсов и туристских центров зарубежных стран
История экскурсионной деятельности	Знает: методологию анализа и синтеза исторических фактов и событий в экскурсионной деятельности Умеет: определять возможные пути решения современных проблем в области экскурсионной деятельности на базе имеющегося многовекового опыта Имеет практический опыт: проведения сравнительного анализа истории становления и развития экскурсионной деятельности
Речевая коммуникация	Знает: особенности письменной и устной коммуникации, особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе орфоэпических, морфологических, лексических, синтаксических норм современного русского литературного языка в научном, официально-деловом стилях, преодолевать трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации Имеет практический опыт: ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ, ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации
Социология	Знает: понятие и сущность социологических исследований, методы сбора социологической информации, методы и технологии социологических исследований Умеет: проводить социологические исследования рынка туристских услуг, работать с социологической информацией для осуществления рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг Имеет практический опыт: проведения социологических исследований потребительского

	рынка туристских услуг, использования социологических методов в профессиональной деятельности
Краеведение	Знает: основные понятия, методы и средства краеведческой исследовательской работы, объекты и источники краеведения, сущность социально-исторических аспектов краеведения Умеет: проводить краеведческие экскурсии по региону, разрабатывать содержание и методики проведения экскурсий в природу и на промышленное предприятие, анализировать исторические, культурологические, литературные, искусствоведческие аспекты краеведения для развития регионального туризма Имеет практический опыт: проведения научно-исследовательской краеведческой работы, исследовательской деятельности в краеведении с целью создания концепций отдельных (социально-исторических) видов туризма в регионе
Психология	Знает: психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем, основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека Умеет: использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности, устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности Имеет практический опыт: развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста, регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности

4. Объём практики

Общая трудоемкость практики составляет зачетных единиц 6, часов 216, недель 4.

5. Структура и содержание практики

№ раздела (этапа)	Наименование или краткое содержание вида работ на практике	Кол- во часов
1	Подготовительный этап. Включает в себя: 1) представление гарантийного письма от предприятия/распределение на предприятие; 2) организационное собрание по практике, включающее инструктаж по технике безопасности, общее ознакомление с базой и местом прохождения практики; определяется предмет исследования и круг изучаемых тем программы практики, устанавливаются порядок, сроки и объемы проведения необходимых исследований, наблюдений и расчетов	4
2	Анализ организации деятельности предприятия туристской индустрии: 1) изучение первичных сведений о предприятии (история создания и развития предприятия; организационно-правовая форма предприятия и форма собственности; организационная структура и взаимодействие подразделений; ознакомление с работой основных категорий работников, их должностных инструкций; характеристика материально-технической базы, адрес, виды деятельности, профиль, основные направления предприятия, оценка соответствия объекта туристской индустрии ЕФРТ и т.д.) 2) анализ туристских продуктов, реализуемых на предприятии (по видам туризма); 3) маркетинговый анализ деятельности туристского предприятия (характеристика потребностей населения в услугах предприятия; характеристика сегмента рынка туристского предприятия; основные методы стимулирования продаж, используемые на предприятии; каналы распространения товаров, услуг; 4) проведение сравнительного анализа предприятия и других организаций (не менее 3) по предоставлению аналогичных туристских услуг в регионе (потребители услуги, цена, содержание услуг, продвижение на рынок и т.д.); 5) изучение безопасных аспектов деятельности предприятия (лицензирование и сертификация деятельности туристского предприятия; страхование туристов, багажа и пр.).	54
3	Технология работы студента в должности «руководитель туристской группы»/ «помощник менеджера по туризму» во время прохождения практики: (например, сопровождение туристов на маршруте, оформление и обработка заказа клиента по подбору пакетного тура; подбор вариантов размещения, питания, трансфера, рассылка предложений по электронной почте, организация обратной связи с туроператорами/турагентами/туристами, подбор турпакета под конкретный запрос туриста, оформление документации заказа и т.д.)	128

4	Камеральный этап. Обработка и анализ полученной информации; оформление и составление отчета, содержащего текстовую часть и приложения Заверить их подписью руководителя практики от профильной организации и печатью профильной организации	30
---	---	----

6. Формы отчетности по практике

По окончании практики, студент предоставляет на кафедру пакет документов, который включает в себя:

- дневник прохождения практики, включая индивидуальное задание и характеристику работы практиканта организацией;
- отчет о прохождении практики.

Формы документов утверждены распоряжением заведующего кафедрой от 22.02.2024 №06.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по практике

Вид промежуточной аттестации – дифференцированный зачет. Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

7.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Семестр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс.балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	4	Текущий контроль	Соблюдение сроков прохождения практики, в соответствии с её содержанием, предъявляемым требованиям охраны труда, техники безопасности и пр.	1	3	Максимальный балл – 3 3 балла – студент соблюдает установленные календарным учебным графиком сроки прохождения производственной (сервисной) практики на предприятии в должности «руководитель туристской группы»/ «помощник менеджера по туризму», в том числе организационное собрание по практике и график сдачи отчета по практике; 2 балла – студент частично соблюдает установленные	дифференцированный зачет

						календарным учебным графиком сроки прохождения производственной (сервисной) практики на предприятии в должности «руководитель туристской группы»/ «помощник менеджера по туризму», в том числе организационное собрание по практике и график сдачи отчета по практике; 1 балл – студент нарушает установленные календарным учебным графиком сроки прохождения производственной (сервисной) практики на предприятии в должности «руководитель туристской группы»/ «помощник менеджера по туризму», отсутствует на организационном собрании по практике, нарушает график сдачи отчета по практике; 0 баллов – студент отсутствует на производственной (сервисной) практике, не посещает организационное собрание по практике, нарушает график сдачи отчета по практике;	
2	4	Текущий контроль	Соответствие индивидуальному заданию, согласованного для каждого обучающегося (в соответствии с отзывом работодателя)	1	3	3 балла – полное соответствие индивидуальному заданию, работоспособность во всех режимах, положительный отзыв работодателя: СТУДЕНТ НА МАРШРУТЕ: – осуществляет контроль выполнения утвержденной программы	дифференцирован зачет

					путешествия и условий обслуживания туристской группы, – организует командный процесс обслуживания потребителей туристских услуг, – оказывает содействие принимающей стороне в проведении организационных мероприятий по приему и обслуживанию туристской группы, – информирует туристскую группу о правилах въезда в регион (страну) временного пребывания и правилах пребывания в ней, правилах ввоза и вывоза из региона (страны) имущества, товаров, сувениров и др., об обычаях местного населения и религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, – информирует туристскую группу о состоянии окружающей природной среды, о санитарно-эпидемиологической обстановке, об условиях обеспечения личной безопасности и соблюдения потребительских прав и сохранности имущества туристов, об условиях получения неотложной медицинской помощи, – осуществлять контроль качества обслуживания туристской группы принимающей стороной, – оформляет в установленном порядке ваучеры на обслуживание туристских групп,	
--	--	--	--	--	--	--

					анкеты, – получает специальный инструктаж у должностного лица, ответственного за эксплуатацию маршрута, по которому направляется туристская группа, – принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций с местным населением, представителями правоохранительных и иных органов; СТУДЕНТ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ: – оформляет и обрабатывает заказ клиента по подбору пакетного тура, – подбирает варианты размещения, питания, трансфера для туриста, – анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, организует изучение потребностей туристов, – организует проведение мероприятий по продвижению туристского продукта (рекламных кампаний, презентаций, включая работу на специализированных выставках, распространение рекламных материалов и др.), – консультирует туристов о правилах въезда в страну временного пребывания и правилах пребывания в ней, – представляет туристам информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим	
--	--	--	--	--	--	--

						туристский продукт, сформированный туроператором, – готовит обзоры, отчеты о проделанной работе, – изучает причины направления клиентами жалоб и претензий к качеству туристского продукта или иным условиям заключенных договоров, – поддерживает контакт с постоянными клиентами. Управляет доходностью направления. 2 балла – полное соответствие индивидуальному заданию, работоспособность в подавляющем большинстве режимов, отзыв работодателя с незначительными замечаниями. 1 балл – не полное соответствие индивидуальному заданию, работоспособность только в части режимов, отзыв работодателя с замечаниями. 0 баллов – не соответствие индивидуальному заданию, неработоспособность или работоспособность только в малой части режимов, отрицательный отзыв работодателя	
3	4	Промежуточная аттестация	Качество пояснительной записки:	-	10	Максимальный балл – 10 9-10 баллов – выполнены все требования к написанию пояснительной записки отчета производственной практики: пояснительная записка имеет логичное, последовательное изложение материала. студент умеет	дифференцирован зачет

					анализировать деятельность туристского предприятия, проводить сравнительный анализ рынка, составлять и иметь практический опыт использования алгоритма действий «руководитель туристской группы»/ «помощника менеджера по туризму»., использовать современные научные принципы и методы исследования рынка туристских услуг, осуществлять сбор, анализ и обработку информации. 7-8 баллов – основные требования к написанию пояснительной записки выполнены, но при этом допущены недочеты. пояснительная записка имеет грамотно изложенную теоретическую главу, однако технология работы студента в должности «руководитель туристской группы» / «помощник менеджера по туризму» во время прохождения практики не проанализирована (не представлен алгоритм работы). 5-6 баллов – основные требования к написанию пояснительной записки выполнены частично; допущены фактические ошибки в содержании пояснительной записки; выполнены подавляющее большинства пунктов практического задания, однако студент не вполне точно характеризует	
--	--	--	--	--	---	--

						технологии работы в должности «руководитель туристской группы» / «помощник менеджера по туризму» (учитывается полнота и глубина ответа, полнота суждений, умение привести примеры). 3-4 балла – выполнено менее 50% требований к написанию пояснительной записки (выполнено 3–4 практических задания). Пояснительная записка имеет теоретическую главу, но в ней просматривается непоследовательность изложения материала, представлены необоснованные положения. 1-2 балла – пояснительная записка не имеет анализа, не отвечает требованиям, изложенным в методических рекомендациях кафедры. В работе нет выводов либо они носят декларативный характер. 0 баллов – пояснительная записка не представлена к оценке. Максимальный балл – 10	
4	4	Промежуточная аттестация	Защита отчета по производственной практике	-	3	3 балла – при защите студент показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными, вносит обоснованные предложения, легко отвечает на поставленные вопросы. Имеет практический опыт использовать полученные знания на практике, реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе	дифференцирован зачет

						клиенториентированных технологий, осуществлять сбор, анализ и обработку информации развивать способности к самоорганизации и самообразованию. 2 балла – при защите студент показывает достаточное знание вопросов темы, оперирует данными, вносит предложения по общению с потребителем, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы. 1 балл – при защите студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов темы, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы. 0 баллов – при защите студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по ее теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки	
5	4	Текущий контроль	Наличие презентационного материала	1	1	1 балл – на защите студент использует презентационный материал 0 баллов – на защите студент не использует презентационный материал	дифференцирован зачет
6	4	Бонус	БОНУСНОЕ ЗАДАНИЕ	-	15	15% – студент участвовал в 2 и более конференциях с публикацией докладов/статей по результатам практики 10% – студент участвовал в 1 конференции с публикацией доклада по результатам практики 5% – студент участвовал	дифференцирован зачет

						в конференции без публикации доклада	
--	--	--	--	--	--	--------------------------------------	--

7.2. Процедура проведения, критерии оценивания

До начала наступления сроков производственной практики (за две недели) студент должен пройти распределение по местам практик (в профильную организацию) или предоставить на кафедру Туризма и социально-культурного сервиса гарантийное письмо от профильной организации, которая готова принять студента по согласованной с университетом программе практики. Индивидуальное задание для обучающихся выдается в первый день начала производственной (сервисной) практики. Оформленный отчет, студент представляет на кафедру за 3 дня до окончания практики в соответствии с требованиями нормоконтроля. Отчет составляется каждым студентом индивидуально. После представления отчетов на кафедру устанавливаются сроки защиты практики перед комиссией. В состав комиссии кроме руководителя практики входят не менее, чем один преподаватель выпускающей кафедры. На защиту студент предоставляет: 1. Пояснительную записку на листах формата А 4 в компьютерной версии объемом не менее 20-25 листов, содержащую описание выполненного индивидуального задания. 2. Иллюстративный материал (карты, схемы и т.п.), а также отдельные выписки ПЗ, результаты анкетирования, инструкции, правила и другие производственно-технические материалы могут быть выполнены на отдельных листах или бланках и приложены к отчету по практике. 3. Презентацию о результатах производственной практики в электронном виде. На защите отчета по практике студент коротко (3-5 мин.) докладывает об основных результатах производственной практики и отвечает на вопросы членов комиссии. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Описание шкалы оценивания №№ заданий Формулировка задания Вид контроля (включая текущий) МАКС балл 1) соблюдение сроков прохождения практики, в соответствии с её содержанием, предъявляемым требованиям охраны труда, техники безопасности и пр. Отметка посещаемости/ Дневник практики 3 2) прохождение практики в профильной организации в должности «руководитель туристской группы»/ «помощник менеджера по туризму»; Отзыв работодателя 3 3) качество пояснительной записки; Проверка задания (в содержании отчета 10 4) защита отчета по практике; Контрольное мероприятие промежуточной аттестации 3 5) наличие презентации; Защита отчета с презентацией 1 ИТОГОВАЯ СУММА БАЛЛОВ 20 Бонусное задание Участие в конференциях, семинарах и т.д. Величина рейтинга обучающегося по практике Оценка по 5-балльной системе 85...100 % Отлично 75...84 % Хорошо 60...74 % Удовлетворительно 0...59 % Неудовлетворительно

7.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ					
		1	2	3	4	5	6
УК-3	Знает: основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях туристической индустрии			++			
УК-3	Умеет: анализировать условия деятельности при организации и разработке туров; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей	++					

	туристских услуг								
УК-3	Имеет практический опыт: реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий		+		+				
УК-5	Знает: основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии туриндустрии	+		+					
УК-5	Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя		+				+	+	
УК-5	Имеет практический опыт: выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий туриндустрии	+	+						
УК-8	Знает: технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя туристских услуг	+		+					
УК-8	Умеет: выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем		+	+					
УК-8	Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителя туристских услуг, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия		+		+				
ПК-3	Знает: современные технологические процессы обслуживания туристов на предприятии	+		+					
ПК-3	Умеет: осуществлять обслуживание туристов на основе инновационных технологий в соответствии с современными тенденциями мировой туриндустрии		+						+
ПК-3	Имеет практический опыт: реализации технологических процессов в туристской деятельности и в процессе обслуживания потребителей туристских услуг	+	+						
ПК-5	Знает: основные технологии профессиональной коммуникации в процессе обслуживания потребителя туристских услуг	+		+					
ПК-5	Умеет: организовать общение с потребителем туристских услуг	+	+						
ПК-5	Имеет практический опыт: коммуникации в процессе обслуживания потребителей туристских услуг	+	+						

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

1. Уокер, Д. Р. Введение в гостеприимство [Текст] учеб. Д. Р. Уокер ; пер. с англ. Н. Н. Михайлова. - М.: ЮНИТИ, 1999. - 463 с.
2. Солонкина, О. В. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] учеб. пособие для вузов по специальностям сервиса О. В. Солонкина, Д. М. Рамендик. - М.: Академия, 2004. - 221, [1] с. ил.

из них методические указания для самостоятельной работы студента:

1. Туризм и гостиничное дело: методические рекомендации по оформлению курсовых и выпускных квалификационных работ / сост. М.Н. Малыженко; под ред. Т.Н. Третьяковой. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2019. – 60 с.
2. Индивидуальное задание для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» выполняемое в период производственной (сервисной) практики
3. Образец дневника производственной практики

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности : учебно-методическое пособие / Т. Г. Неретина. — 4-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 102 с. — ISBN 978-5-9765-1205-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119531 — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Брейтман, А. С. Сервисология : учебное пособие / А. С. Брейтман. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/179370 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса : учебное пособие / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Санкт-Петербург : Лань, 2019. — 248 с. — ISBN 978-5-8114-3651-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — Режим доступа: для авториз. пользователей. https://e.lanbook.com/
4	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Довгалева, И. В. Рекреационный сервис : учебное пособие / И. В. Довгалева. — Тверь : ТвГТУ, 2018. — 160 с. — ISBN 978-5-7995-0955-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/171325 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Иванова, Н. С. Сервисная деятельность: сервис и гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. С. Иванова. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2016. — 232 с. — ISBN 978-5-94047-256-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/144179 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.

9. Информационные технологии, используемые при проведении практики

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

10. Материально-техническое обеспечение практики

Место прохождения практики	Адрес места прохождения	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, обеспечивающие прохождение практики
ООО "РУСЬГИД"	454136, г. Челябинск, ул. Пушкина, 70	Офисная техника: средства связи; компьютер; сетевое оборудование; устройства ввода-вывода информации; устройства хранения информации; устройства мультимедиа и виртуальной реальности; множительная техника; кассовый аппарат; средства связи (мобильный и проводной телефон, телефакс, телекс), обеспечивающие эффективную международную и междугороднюю связь с партнерами и поставщиками туристских услуг (контрагенты).
Федеральное Государственное бюджетное учреждение Национальный парк "Зюраткуль", г.Сатка	456915, Сатка, Советская, 15	Оборудование национального парка
МУДОД Станция юных туристов г.Челябинска	454081, Челябинск, Кудрявцева, 36	Офисная техника: средства связи; компьютеры; сетевое оборудование; устройства ввода-вывода информации; устройства хранения информации; устройства мультимедиа и виртуальной реальности; множительная техника; кассовый аппарат; средства связи (мобильный и проводной телефон, телефакс, телекс), обеспечивающие эффективную международную и междугороднюю связь с партнерами и поставщиками туристских услуг (контрагенты).
ООО "БасСервисТур"	454091, г. Челябинск,, пр.	Офисная техника: средства связи; компьютер; сетевое оборудование;

	Ленина 21, офис 2014	устройства ввода-вывода информации; устройства хранения информации; устройства мультимедиа и виртуальной реальности; множительная техника; кассовый аппарат; средства связи (мобильный и проводной телефон, телефакс, телекс), обеспечивающие эффективную международную и междугороднюю связь с партнерами и поставщиками туристских услуг (контрагенты).
ООО "ЕДЕМ!!!"	454021, г. Челябинск, Комсомольский проспект, 382А	Офисная техника: средства связи; компьютеры; сетевое оборудование; устройства ввода-вывода информации; устройства хранения информации; устройства мультимедиа и виртуальной реальности; множительная техника; кассовый аппарат; средства связи (мобильный и проводной телефон, телефакс, телекс), обеспечивающие эффективную международную и междугороднюю связь с партнерами и поставщиками туристских услуг (контрагенты).
Федеральное государственное бюджетное учреждение "Национальный парк "Таганай"	456209, Челябинская область, г. Златоуст, ул. Шишкина, 3А	Оборудование национального парка
ООО Челябинское бюро международного туризма "Спутник"	454048, г. Челябинск, Воровского, 23а	Офисная техника: средства связи; компьютер; сетевое оборудование; устройства ввода-вывода информации; устройства хранения информации; устройства мультимедиа и виртуальной реальности; множительная техника; кассовый аппарат; средства связи (мобильный и проводной телефон, телефакс, телекс), обеспечивающие эффективную международную и междугороднюю связь с партнерами и поставщиками туристских услуг (контрагенты).