



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма
Кафедра туроперейтинга

Принято Ученым Советом
«26» июня 2019 г.
Протокол № 02-06-03



**ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА

по направлению подготовки
43.03.02 Туризм
квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Б2.УОО.03(П)

Химки 2019

Программа производственной практики (сервисной практики) составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), обязательными при реализации основных профессиональных образовательных программ бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм образовательными учреждениями высшего образования на территории Российской Федерации, имеющими государственную аккредитацию.

Программа практики составлена на основе основной профессиональной образовательной программы по направлению «Туризм», входит в блок Б.2. и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений; предназначена для обучающихся по направлению «Туризм».

Программа практики рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Туроперейтинга.

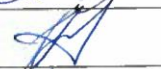
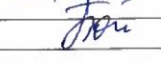
Протокол № 9 от «20» мая 2019 г.

должность	ФИО	ученая степень, ученое звание	подпись
Зав.кафедрой	Киреева Ю.А.	к.п.н., доцент	

Разработчик (и):

должность	ФИО	ученая степень, ученое звание	подпись
Зав.кафедрой	Киреева Ю.А.	к.п.н., доцент	

Рабочая программа согласована:

должность	ФИО	ученая степень, ученое звание	подпись
Проректор-декан факультета	Алилуйко Е.А.	к.п.н	
Директор учебно-методического центра	Горбачева Л.В.	-	
Руководитель образовательной программы	Киреева Ю.А.	к.п.н., доцент	
Зав. библиотекой	Потапова Н.П.	-	

1. Цели и задачи практики

В рамках освоения программы бакалавриата по направлению 43.03.02 Туризм выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: организационно-управленческого; проектного; технологического; сервисного; исследовательского.

Производственная практика представляет собой одну из форм организации учебного процесса, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Производственная практика является составной частью образовательной программы высшего образования 43.03.02 «Туризм». «Производственная практика – сервисная» входит в блок Б.2 «Практики» и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, является обязательным этапом обучения.

Целью производственной практики – сервисной - является закрепление теоретических знаний и развитию практических умений в области сервиса в соответствии с формируемыми компетенциями (УК-2; УК-4; ПК-3; ПК-8; ПК-9). при решении профессиональных задач в туризме

Задачи использовать в практической деятельности современные научные и теоретические знания в вопросах организации и управления сервисной деятельностью в различных звеньях системы управления в сфере туризма;

- принимать объективные решения на основе анализа проблемных ситуаций в конкретной практической работе туристского предприятия;

- уметь определять спрос на существующие услуги туристского предприятия, а также выполнять прогнозирование инновационных проектов;

уметь выполнять анализ эффективности маркетинговых мероприятий, связанных с продвижением производимых услуг туристским предприятием, а также эффективность реализуемой рекламной кампании.

2. Виды, типы, способы, формы и периоды проведения практики.

Виды и типы практики	Объем практики, з.е. / час.	Способ проведения	Форма проведения практики	Период проведения практики
Б2.В.03 Производственная -сервисная	6 / 212	стационарная / выездная	Дискретно	Очная форма – в 7 семестре Заочная форма на 4 курсе

3. Этапы прохождения производственной практики и формы отчетности

№	Этапы практики	Виды учебной работы на практике, включая контактную и самостоятельную работу обучающихся			Формы отчетности
1	Подготовительный	Инструктаж о прохождении практики	Изучение нормативных правовых актов и литературы	Подготовка и оформление направления на практику	-
2	Основной	Выполнение индивидуального задания и указаний руко-	Сбор, обработка и систематизация фактического материала	Выполнение индивидуальных заданий практики	

		водителя от организации			
3	Заключи- тельный	Оформление отчета Защита отчета по практике			Отчет о прохож- дении практики. Отзыв- характеристика Устный ответ
Форма промежу- точной аттеста- ции		Зачет с оценкой			Отчет о прохож- дении практики. Отзыв- характеристика Устный ответ

**4. Перечень формируемых компетенций и индикаторов их достижения,
соотнесенные с результатами обучения по производственной практике – сервисной:
УК-2; УК-4; ПК-3; ПК-8; ПК-9**

Категория универсаль- ных компе- тенций	Код и наименова- ние универсальной компетенции	Код и наименова- ние индикатора до- стижения универ- сальной компетен- ции	Результаты обучения
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен определять круг за- дач в рамках по- ставленной цели и выбирать оптималь- ные способы их ре- шения, исходя из действующих пра- вовых норм, имею- щихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели. УК-2.2. Выбирает оптимальные спосо- бы решения постав- ленных задач на ос- нове действующих правовых норм. УК-2.3. Ставит цель и решает поставлен- ные задачи исходя из имеющихся ресурсов и ограничений	Знает действующие правовые нормы; имеет представление о влиянии ограничений и имею- щихся ресурсов на оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели; Умеет действовать в рамках пра- вовых норм на основе использо- вания имеющихся ресурсов и ограничений с целью нахождения оптимальных способов решения поставленных задач; Владеет технологией разработки и реализации проекта, оптимальны- ми способами решения постав- ленных задач, исходя из действу- ющих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;
Коммуника- ция	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письмен- ной формах на госу- дарственном языке Российской Феде- рации и иностран- ном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Осуществля- ет деловую комму- никацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации УК-4.2. Осуществля- ет деловую комму- никацию в устной и письменной формах на иностранном язы-	Знает принципы построения уст- ной и письменной речи на госу- дарственном и иностранном язы- ках; требования к деловой устной и письменной коммуникации Умеет применять в своей деятель- ности методику устной и пись- менной коммуникации на госу- дарственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Владеет технологией реализации

		ке	деловой коммуникации на государственном и иностранном языках с применением адекватных языковых форм и средств.
Проектная деятельность	ПК-3 Способен разрабатывать экскурсионные программы для экскурсионных групп и индивидуальных туристов	ПК-3.1 Осуществляет процесс разработки различных экскурсионных маршрутов и экскурсионных программ ПК-3.2 Использует технологию разработки различных экскурсионных маршрутов и экскурсионных программ ПК-3.3 Оформляет экскурсионную документацию, организует деятельность по разработке различных экскурсионных маршрутов и экскурсионных программ	Знает объективные тенденции политического, экономического и социального развития стран мира, методы получения информации о природных, социальных и экономических особенностях развития стран мира и особенностях развития туризма, природных и историко-культурных объектах культурно-исторического и природного наследия мира, технологию разработки экскурсионных маршрутов и программ с учетом потребностей экскурсионных групп и индивидуальных туристов. Умеет использовать методы получения статистической информации и ее обобщения; технологию разработки различных экскурсионных маршрутов и программ, методы проектирования экскурсионных программ; разрабатывать туристские маршруты с использованием имеющихся в стране туристско-рекреационных ресурсов. Владеет навыками сбора, анализа и обработки научно-технической информации, разработки экскурсионных программ и маршрутов, оформления экскурсионной документации, организации деятельности по разработке различных экскурсионных маршрутов и экскурсионных программ.
Сервис	ПК-8 Способен к проведению экскурсий с использованием приемов информационно-экскурсионной работы	ПК-8.1 Выбирает и применяет методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии с учетом соблюдения техники безопасности ПК-8.2 Комплектует и использует «портфель экскурсовода» ПК-8.3 Способен	Знает методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии, принципы подачи информации при проведении экскурсий Умеет комплектовать «портфель экскурсовода», использовать дифференцированный подход при организации экскурсионного обслуживания Владеет технологиями организации экскурсионного обслуживания

		разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах	ния разных категорий российских и иностранных потребителей экскурсионного продукта
Сервис	ПК-9 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК-9.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг ПК-9.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия ПК-9.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Знает методику ведения переговоров, технику составления договоров по оказанию туристских услуг, в том числе на иностранном языке Умеет проводить консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия, осуществлять внешние и внутренние коммуникации, в том числе на иностранном языке Владеет технологиями взаимодействия с туроператорами, гостиницами, экскурсионными бюро, кассами и иными сторонними организациями, в том числе на иностранном языке

5. Содержание производственной практики – сервисной

Содержание производственной практики – сервисной включает выполнение обучающимся индивидуальных заданий, разработанных руководителем практики от Академии и согласованных с руководителем практики от организации (учреждения) на разных этапах прохождения практики.

Этап практики	Содержание	Формируемые компетенции
1. Подготовительный	- ознакомиться с целями и задачами производственной практики - ознакомиться с местом и рабочим графиком (планом) проведения производственной практики - ознакомиться с формой отчета по производственной практике - по месту прохождения производственной практики пройти инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка - ознакомиться с функциональными обязанностями практиканта в месте прохождения практики	УК-2; УК-4; ПК-3; ПК-8; ПК-9
2. Основной	Определить круг задач (составить ежедневный план	УК-2; УК-4; ПК-3;

	работы) в рамках поставленной цели и занимаемой должности, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах по заданию руководителя и в рамках функциональных обязанностей, в т.ч. и на иностранном языке. Разработать экскурсионную программу для экскурсионной группы учащихся. Оформить экскурсионную документацию. Укомплектовать «портфель экскурсовода». Провести экскурсию с учащимися. Принять участие в переговорах, составлении договоров по оказанию туристских услуг, в том числе на иностранном языке Проводить консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия, осуществлять внешние и внутренние коммуникации, в том числе на иностранном языке Осуществлять взаимодействие с туроператорами, гостиницами, экскурсионными бюро, кассами и иными сторонними организациями, в том числе на иностранном языке	ПК-8; ПК-9
3. Заключительный	Подготовить отчетную документацию по итогам практики Оформить отчет по производственной практике в соответствии с требованиями Защитить отчет по производственной практике	УК-2; УК-4; ПК-3; ПК-8; ПК-9
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	УК-2; УК-4; ПК-3; ПК-8; ПК-9

6. Фонд оценочных средств по промежуточной аттестации по производственной практике – проектно-технологической, организационно-управленческой, сервисной.

Фонд оценочных средств оформлен в форме приложения к программе учебной практики в соответствии с Методическими рекомендациями по разработке фонда оценочных средств дисциплины (практики) и является ее неотъемлемой частью.

7. Перечень основной и дополнительной литературы

Основная:

1. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности: учебник / Р.И. Сухов. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. (ЭБС Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032>)

2. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. Ж.А. Романович. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. (ЭБС Университетская библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>)

3. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова.-Москва: МПГУ, 2018. (ЭБС Университетская

библиотека онлайн, URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>

Дополнительная:

1. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм: учебник / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. (ЭБС Университетская библиотека онлайн,

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713>

2. Чудновский А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014 (Электронный ресурс Ростуризма, URL: <http://www.russiatourism.ru/urgent/7412/>

8. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

8.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <http://классификация-туризм.рф> Федеральный перечень туристских объектов;
2. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства экономического развития;
3. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
4. <http://www2.unwto.org/ru> - официальный сайт Всемирной туристской организации;
5. <http://www.standards.ru> – Стандартиформ;
6. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
7. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
8. Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
9. Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

8.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

9. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

10. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. Корпоративная информационная система «КИС».

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по производственной практике

Производственная практика студентов (выездная) проходит на профильных предприятиях сферы туризма и гостеприимства. Базами практик являются турагентские и туроператорские предприятия, экскурсионное предприятие, музейный комплекс, гостиничное предприятие, предприятие питания. Во время прохождения практики обучающиеся используют материально-техническое обеспечение организаций и предприятий баз практики.

Производственная практика студентов (стационарная) может проходить в РМАТ. Во время прохождения практики обучающиеся используют материально-техническое обеспечение РМАТ.

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель практики
от профильной организации

Руководитель практики
от Академии

« ____ » _____ 20 ____ г.

« ____ » _____ 20 ____ г.

СОВМЕСТНЫЙ РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН)
проведения _____ практики

Обучающегося _____

Направление подготовки _____

Направленность (профиль) подготовки _____

Вид практики _____

Тип практики _____

Срок прохождения практики _____

Место прохождения практики _____

№п /п	Этапы практики	Вид работ	Срок прохождения этапа практики
1	Подготовительный этап	Оформление документов на практику, ознакомление с требованиями по прохождению практики и правилами оформления документов по практике.	
22	Основной	Выполнение конкретных заданий студентом в процессе прохождения практики. Сбор и анализ материала, полученного в ходе практики.	
33	Заключительный этап	Предоставление отчета, отзыва-характеристики о прохождении практики руководителю от РМАТ	
Форма промежуточной аттестация – зачет с оценкой		Защита отчета о прохождении практики.	В соответствии с календарным графиком

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель практики
от профильной организации

Руководитель
практики от Академии

« ____ » _____ 20 ____ г.

« ____ » _____ 20 ____ г.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

Обучающемуся ФИО _____

Направление подготовки _____

Направленность (профиль) подготовки _____

Вид практики _____

Тип практики _____

Срок прохождения практики _____

Место проведения практики _____

Этапы прохождения практики	Содержание задания	Планируемые результаты практики (формируемые компетенции)	Отметка о выполнении
Подготовительный	1. Знакомство с базой практики, с отчетной документацией, с трудовой дисциплиной, знакомство студентов с руководителями практики, целями и задачами практики; 2. Инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка; 3. Ознакомление с функциональными обязанностями практиканта в местах прохождения практики.		
Основной	Ознакомиться со структурой и основными направлениями деятельности организации (учреждения), ее структурных подразделений Изучить должностные инструкции работников организации (учреждения), занимающих должности юридического профиля Изучить правовые документы, регламентирующие деятельность организации (учреждения) Посещение, согласно графику, мест практики (предприятий туристической и т.п.), выполнение индивидуального плана учебной практики и связанных с ним функциональных обязанностей, в том		

	числе сбор материалов для подготовки и защиты отчета. Выполнение индивидуальных заданий в соответствии с формируемыми компетенциями.		
Заключительный	Написание, оформление и сдача отчета и отчетных документов по практике согласно индивидуальному заданию. Защита отчета по практике.		

С требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка в Организации ознакомлен(а).

_____ //(Ф.И.О. обучающегося)

**Примерный отзыв-характеристика
руководителя производственной практики
(сервисной)**

обучающегося _____
(фамилия, имя, отчество)

в организации _____
(название профильной организации, с указанием структурного подразделения)

1. Успехи в овладении практическими умениями и навыками по направлению подготовки за время практики.
2. Отношение к работе (интерес, инициативность, оперативность, исполнительность, соблюдение трудовой дисциплины и другое)
3. Качество выполненной студентом работы.
4. Умение студента анализировать ситуации и принимать по ним решения.
5. Отношение к выполнению программы практики
6. Оценка сформированности компетенций у обучающегося _____
(фамилия, инициалы)

в процессе прохождения производственной практики в соответствии с индивидуальным заданием:

Формируемая компетенция	Компетенция сформирована	Компетенция не сформирована	Подпись руководителя практики от организации
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений			
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)			
ПК-3 Способен разрабатывать экскурсионные программы для экскурсионных групп и индивидуальных туристов			
ПК-8 Способен к проведению экскурсий с использованием приемов информационно-экскурсионной работы			
ПК-9 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации			

По результатам прохождения практики и на основании сформированных компетенций была проведена независимая оценка качества подготовки обучающегося, которая выявила соответствие/несоответствие требованиям, предъявляемых к выпускнику по направлению подготовки.

Рекомендуемая оценка _____
(«отлично», «хорошо», «удовлетворительно»)

Руководитель практики от профильной организации

(Ф.И.О., должность, подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКАЯ МЕЖДУНАРОДНАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА»**

ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТА ТУРИЗМА

ОТЧЕТ

о прохождении _____ практики

(вид практики)

обучающегося _____

(фамилия, имя, отчество)

в организации _____

*(название профильной организации, с указанием структурного под-
разделения)*

Направление подготовки 43.03.02. Туризм

Химки 201__

Требования к отчету

Введение

Время, место, наименование организации, где обучающийся проходил практику, в каком качестве работал, цель и задачи практики, методы исследования – 2–3 страницы.

Основная часть

Выполнение индивидуального задания. Материалы, подготовленные в процессе выполнения индивидуального задания, в том числе: таблицы, графики, схемы, диаграммы и т.д.

Заключение

В заключении обучающийся делает аналитические выводы, связанные с прохождением практики. Обучающийся указывает, какие трудности встретились в работе, а также свое мнение о возможном улучшении деятельности предприятия (и др. объектов – мест практики), практические рекомендации – 2–3 страницы.

Требования к оформлению отчета

Объем отчета – 12-15 страниц печатного текста. Текст печатается шрифтом 14, Times New Roman, через полтора интервала. Размеры полей страниц: верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1 см.

Таблицы, представленные в отчете, должны быть пронумерованы, а также должны иметь названия, по тексту на все таблицы должны стоять указания.

К отчету прилагаются:

- договор (с реквизитами и печатью организации);
- направление на практику;
- индивидуальное задание на практику (согласованное с руководителем практики от профильной организации и с руководителем практики от Академии);
- рабочий график (план) проведения практики; согласованное с руководителем практики от профильной организации и с руководителем практики от Академии);
- отзыв-характеристика руководителя практики от профильной организации с указанием сформированности/не сформированности компетенций у обучающегося в соответствии с индивидуальным заданием.



Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»

Факультет менеджмента туризма
Кафедра туроперейтинга

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА

по направлению подготовки
43.03.02 Туризм
квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Б2.УОО.03(П)

Рассмотрен и одобрен

на заседании кафедры

«10» мая 2019 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой

Ю.А. Киреева

Химки 2019

1.ТИПОВЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (СЕРВИСНОЙ) И ШКАЛА ИХ ОЦЕНКИ

Результатом прохождения производственной практики – сервисной - являются умения, навыки и (или) опыт практической деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в соответствии с видом профессиональной деятельности.

Вид практики производственная

Тип практики сервисная

Этапы прохождения практики	Содержание задания	Планируемые результаты практики/формируемые компетенции	Формы отчетности
Подготовительный	• знакомство с руководителем производственной практики от организации (туристского предприятия) • ознакомиться с целями и задачами производственной практики • ознакомиться с местом и рабочим графиком (планом) проведения производственной практики • ознакомиться с формой отчета по производственной практике • по месту прохождения производственной практики пройти инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка • ознакомиться с функциональными обязанностями практиканта в месте прохождения практики	УК-2; УК-4; ПК-3; ПК-8; ПК-9	
Основной	Определить круг задач (составить ежедневный план работы) в рамках поставленной цели и занимаемой должности, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах по заданию руководителя и в рамках функциональных обязанностей, в т.ч. и на иностранном языке. Разработать экскурсионную программу для экскурсионной группы учащихся. Оформить экскурсионную документацию. Укомплектовать «портфель экскурсовода». Провести экскурсию с учащимися. Принять участие в переговорах, составлении договоров по оказанию туристских услуг, в том числе на иностранном языке Проводить консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия, осуществлять внешние и внутренние коммуникации, в том числе на иностранном языке Осуществлять взаимодействие с туроператорами, гостиницами, экскурсионными бюро, кассами и иными сторонними организациями, в том числе на иностранном языке	УК-2; УК-4; ПК-3; ПК-8; ПК-9	

Этапы прохождения практики	Содержание задания	Планируемые результаты практики/формируемые компетенции	Формы отчетности
Заключительный	Подготовить отчетную документацию по итогам практики Оформить отчет по производственной практике в соответствии с требованиями Защитить отчет по производственной практике в последний день практики	УК-2; УК-4; ПК-3; ПК-8; ПК-9	Отчет, отзыв-характеристика, устный ответ
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой	УК-2; УК-4; ПК-3; ПК-8; ПК-9	Отчет, отзыв-характеристика, устный ответ

3.2. Примерные вопросы к зачету по производственной – сервисной практике.

1. Назовите правовые нормы туристской деятельности.
2. Что такое туристские ресурсы? Какие ограничения на их использование имеются в правовом законодательстве?
3. Назовите методы устной и письменной коммуникации.
4. Назовите объективные тенденции политического, экономического и социального развития стран мира
5. Назовите технологию разработки различных экскурсионных маршрутов и экскурсионных программ.
6. Что входит в комплект экскурсионной документации?
7. Дайте характеристику методическим приемам показа и рассказа во время проведения экскурсии.
8. Назовите принципы подачи информации при проведении экскурсий
9. Что входит в комплект «портфель экскурсовода»?
10. Назовите основные принципы ведения переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.
11. Обоснуйте специфику сопровождения клиентов туристского предприятия

Шкала оценивания устного ответа на зачете

Предел длительности контроля	5 мин.
Критерии оценки	полнота раскрытия содержания материала; грамотность и логичность изложения материала; точное использование терминологии; умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов; способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач; знание современной учебной и научной литературы
Показатели оценки	макс 20 баллов

20 баллов	обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала, знание основной и дополнительной литературы; последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы; уверенно ориентируется в проблемных ситуациях; демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала; подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой
15 балла	обучающийся показывает полное знание программного материала, основной и дополнительной литературы; дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности; правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций; демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
10 балл	обучающийся показывает знание основного материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности; при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения; не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций; подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне

Шкала оценивания отчета по практике

Критерии оценки	В полном объеме	Частично	Минимально
Содержательность и качество отчетной документации	10	8	5
Глубина изучения методических и нормативных документов, полнота собранного и изученного фактического материала, способность использовать различные источники информации по объекту, а также нормативные документы по регулированию деятельности организации	10	8	5

туриндустрии			
Полнота, содержательность выполнения всех видов заданий, способность обрабатывать данные, необходимые для осуществления проектной, научной, сервисной, технологической, организационно-управленческой и иной деятельности в туризме	10	8	5
Глубина проработки предложений и рекомендации по совершенствованию технологии и организации работы предприятия туриндустрии, развитию туристского рынка, их актуальность, целесообразность и обоснованность. Способность и готовность к разработке туристского продукта, организации процесса обслуживания потребителей, применению инновационных технологий и новых форм обслуживания, самоорганизации и самообразованию	10	8	5
Владение материалом отчета, способность раскрыть содержание анализа и обосновать предложения, качество ответов на вопросы по темам, изложенным в отчете. Сформированность компетенций, подтвержденная отзывом характеристикой с места прохождения практики.	10	8	5

Шкала оценивания отзыва-характеристики

Критерии оценки	В полном объеме	Частично	Минимально
Овладение практическими умениями и навыками по направлению подготовки за время практики	6	4	3
Отношение к работе (интерес, инициативность, оперативность, исполнительность, соблюдение трудовой дисциплины и другое)	6	4	3
Качество выполненной работы	6	4	3
Умение обучающегося анализировать ситуации и принимать по ним решения	6	4	3
Оценка сформированности компетенций	6	4	3

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

(зачет с оценкой)

Формы отчетности	Кол-во баллов (максимальное)
Отчет обучающегося по практике	50
Отзыв-характеристика руководителя практики о работе обучающегося	30
Устный ответ обучающегося	20

Перевод в 5-балльную шкалу

Общая сумма баллов по практике	Показатели (оценка)
90-100	5 (отлично)
71-89	4 (хорошо)
51-70	3 (удовлетворительно)
50 и менее	2 (неудовлетворительно), не зачтено