

ФГБОУ ВПО «АГУ»	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Адыгейский государственный университет»
	Рабочая программа дисциплины (модуля)
	СМК. ОП-2/РК-7.3.3



**ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
Б2.В.02.02 (П) Производственная практика (технологическая практика)**

Направление подготовки
43.03.02 Туризм


Профиль «Технология и организация комплексного обслуживания в
индустрии туризма»


Уровень высшего образования
Бакалавриат

Факультет Социальных технологий и туризма

Кафедра Социальной работы и туризма

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры социальной работы и туризма
протокол № 11 от « 28 » июня 2018 г.

Заведующий кафедрой _____ д.п.н., профессор Бегидова С.Н. 
(ученая степень, ученое звание, Ф.И.О., подпись)

Составитель (разработчик) программы _____ к.с.н., доцент Ожева С.Б. 
(ученая степень, ученое звание, Ф.И.О., подпись)

Программа адаптирована для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Содержание

1. Вид практики, способы и формы ее проведения.....	3
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики.....	3
3. Место практики в структуре образовательной программы.....	7
4. Объем практики.....	7
5. Содержание практики.....	7
6. Форма отчетности по практике.....	13
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	13
8. Учебная литература и ресурсы сети «Интернет».....	14
9. Информационные технологии.....	16
10. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	16
11. Материально-техническая база.....	17
12. Приложения.....	18
13. Лист регистрации изменений.....	55

1. Вид практики, способы и формы ее проведения

Программа производственной (технологической) практики составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) «Технология и организация комплексного обслуживания в индустрии туризма», (уровень бакалавриата).

Б2.П.2 Производственная (технологическая) практика (далее - производственная практика) относится к вариативной части программы бакалавриата (Блок 2). Программа практики представляет собой совокупность дидактических материалов, направленных на реализацию содержательных, методических и организационных условий подготовки по направлению 43.03.02 Туризм.

Программа производственной практики ориентирована на реализацию компетентностного подхода в обучении.

Вид практики	Форма проведения	Способы проведения практики	Итоговый контроль:
Производственная (технологическая) практика	непрерывная практика	Стационарная Выездная	Дифференцированный зачет (7 семестр)

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики

В ходе прохождения производственной практики обучающимся необходимо овладеть следующими видами профессиональной деятельности:

- научно-исследовательская;
- производственно-технологическая.

Функциями обучающихся на практике являются, организационно-управленческая, аналитико-оценочная, технологическая, проектная.

Прохождение производственной практики после 7 семестра 4-го курса базируется на изучении следующих дисциплин: «Технология организации и предоставления услуг питания», «Научные методы исследования», «Информационные технологии в туристской индустрии», «Технологии разработки туристских маршрутов», «Технология продаж», «Правовое регулирование в туризме», «Безопасность жизнедеятельности», «Туристские формальности». В результате освоения основной профессиональной образовательной программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения при прохождении производственной практики.

Планируемые результаты освоения ОПОП (компетенции), достижение которых обеспечивает практика		Перечень планируемых результатов обучения
Код компетенции	Содержание компетенций (формулировка компетенций приводится в соответствии со стандартом)	Знать: Уметь: Владеть:
ОК-6	Способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	Знать: источники правового регулирования и правоотношений в сфере туризма. Нормативно-техническую базу туристско-рекреационного проектирования. Уметь: ориентироваться в законодательстве, составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно

		<p>определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме. Обеспечивать правовую безопасность в туризме.</p> <p>Владеть: Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности.</p>
ОК-8	<p>Готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>	<p>Знать: Основы корпоративной культуры и этики делового общения, внутренний распорядок рабочего дня и технику безопасности.</p> <p>Нормативные и организационные основы безопасности туризма, механизм и технологии обеспечения безопасности.</p> <p>Уметь: организовывать и осуществлять защитные мероприятия при возникновении угроз, обеспечивать безопасность туристов.</p> <p>Владеть: навыками обеспечения безопасности в производственных, бытовых условиях и в условиях ЧС.</p>
ОПК-1	<p>Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно - коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта</p>	<p>Знать: офисные технологии и специальное программное обеспечение туристской деятельности, Интернет технологии. Электронную коммерцию в туризме.</p> <p>Уметь: Работать с информационными программными продуктами, решающими отдельные задачи, информационно-поисковыми системами и офисной оргтехникой. Пользоваться основными специализированными программами.</p> <p>Владеть: Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Навыками работы с российскими и зарубежными системами бронирования. Геоинформационными системами.</p>
ОПК-2	<p>Способность к разработке туристского продукта</p>	<p>Знать: понятия, состав и особенности продукта в определенном сегменте туристического бизнеса.</p> <p>Уметь: использовать полученные знания при создании отдельных туристских продуктов и услуг.</p> <p>Владеть: приемами создания и управления продукта в туристическом бизнесе.</p>
ОПК-3	<p>Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов</p>	<p>Знать: Технологию обслуживания в Санаторно-курортной сфере, запросы потребителей. Теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники делового общения в туризме. Основные индивидуальные потребности и психофизические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, основные классификации услуг и их характеристики, теорию обслуживания.</p> <p>Уметь: Организовывать процессы обслуживания в курортной сфере, изучать мнение клиентов об оказанных услугах. Ориентироваться в общих вопросах организации деятельности предприятия, его предназначении и порядке обслуживания потребителей услуг.</p> <p>Владеть: Способностью организовывать обслуживание клиентов по основным структурным сервисным подразделениям. Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Методами организации обслуживания потребителей в соответствии с их потребностями.</p>
ПК-3	<p>Готовность к реализации проектов в</p>	<p>Знать: Современное состояние курортного дела,</p>

	туристской индустрии	<p>ресурсную базу отрасли и курортологический потенциал региона. Теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники делового общения в туризме. Принципы формирования и продвижения туристского продукта, его особенности.</p> <p>Уметь: определять структуру тип и вид туристского продукта. Планировать деятельность, формировать турпродукт с учетом нормативной базы и требований клиента. Взаимодействовать с турфирмами и другими партнерами.</p> <p>Владеть: Формированием турпакета, путевки, пакета услуг. Методами организации обслуживания потребителей в соответствии с их потребностями. Продвижением, навыками реализации.</p>
ПК-4	Способность организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	<p>Знать: Функциональные обязанности, объем, содержание, характер и специфику труда, регламент работы бакалавра туризма на конкретном рабочем месте в структуре объекта практики. Абстрактно оценивать ситуации при работе с персоналом подразделения организации, анализировать возможности предприятия, синтезировать аналитические данные в практическое применение.</p> <p>Уметь: разрабатывать планы развития отдельных подразделений организации, организовывать исполнение задач, поставленных перед подразделениями.</p> <p>Владеть: Высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности. Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Навыком работы в коллективе турфирмы, умение руководить менеджерами турфирмы; в различных ситуациях, верно, принимать оптимальные управленческие решения, с учетом политической ситуации и с использованием последних решений в области социальной политики государства.</p>
ПК-5	Способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятий туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение	<p>Знать: Составляющие туристического продукта. Требования к организации туров. Особенности формирования себестоимости и ценообразования на предприятиях туристской индустрии, формирование и оценку финансовых результатов предприятий туристской индустрии. Экономическую оценку деятельности персонала в туризме.</p> <p>Уметь: Составить расчет и оценку затрат по организации деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта, в соответствии с требованиями потребителя. Обосновывать управленческое решение.</p> <p>Производить отчет о результатах производственной (преддипломной) практики на основе собранного в ходе практики материала. Диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии.</p> <p>Владеть: Навыками принятия управленческих решений. Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Методами анализа внешней и внутренней среды</p>

		деятельности туристского предприятия.
ПК-6	Способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности	<p>Знать: Возможности и сферу применения различных информационно-коммуникационных систем. Функциональные возможности специализированных программных продуктов, используемых в сфере туризма. Офисные технологии и специальное программное обеспечение туристской деятельности, Интернет-технологии.</p> <p>Уметь: Составить отчет о результатах производственной (преддипломной) практики на основе собранного в ходе практики материала. Диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии.</p> <p>Владеть: Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Методами анализа внешней и внутренней среды деятельности туристского предприятия. Навыками анализа эффективности применяемых прикладных программ, работы с прикладными программными средствами.</p>
ПК-7	Способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг	<p>Знать: Понятийный аппарат и экономические категории для принятия решений. Критерии оценки явлений и событий экономического развития страны.</p> <p>Уметь: Анализировать социально-экономические проблемы и процессы экономики общества, интерпретировать полученную эмпирическую информацию. Оценить степень достижения поставленных целей в подготовке и реализации коммерческих проектов в условиях выделенных ресурсов. Составить отчет о результатах производственной (преддипломной) практики на основе собранного в ходе практики материала.</p> <p>Владеть: Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Навыками, формулирования и обоснования контрактов, договоров, соглашений. Навыками подготовки обзоров и аннотаций, составлением доклада и выступлением перед аудиторией.</p>
ПК-8	Готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме	<p>Знать: Методы сбора и обработки статистической информации. Методы контроля и проверки качества стат. информации. Международные рекомендации по статистике туризма. Расчетные методы оценки.</p> <p>Уметь: Составить отчет о результатах производственной (преддипломной) практики на основе собранного в ходе практики материала. Применять методы математической статистики. Проводить обследования на основе анкетирования.</p> <p>Владеть: Методами анализа внешней и внутренней среды деятельности туристского предприятия. Применение полученных знаний в организации своей профессиональной деятельности.</p>
ПК-9	Готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов	<p>Знать: Инновационные технологии организации в индустрии туризма и новые формы обслуживания потребителей.</p> <p>Уметь: Анализировать рыночную информацию о продуктах и конкурентах, инновациях в туристской индустрии.</p> <p>Владеть: Навыками пользования нормативными</p>

		документами в своей профессиональной деятельности. Методами организации обслуживания потребителей в соответствии с их потребностями. Отбирать и внедрять инновации.
--	--	---

3. Место практики в структуре образовательной программы

В соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования для направления подготовки 43.03.02 Туризм по профилю «Технология и организация комплексного обслуживания в индустрии туризма» (уровень бакалавриата) в учебном плане подготовки раздел ООП бакалавриата, производственная практика является обязательной и представляет собой вид учебной деятельности, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Производственная практика реализуется в рамках вариативной части Блока 2 «Практики». В соответствии с учебным планом производственная практика проводится на 4 курсе в 7 семестре. Вид промежуточной аттестации: дифференцированный зачет в 7 семестре.

4. Объем практики

Общая трудоемкость учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков практики составляет 6 зачетные единицы, 216 академических часов, 4 недели (216 часов в 7 семестре).

5. Содержание практики

Основными принципами проведения производственной практики являются: интеграция теоретической и профессионально-практической, учебной и научно-исследовательской деятельности, приобретение профессиональных компетенций и навыков работы по направлению подготовки.

Цель производственной практики 4-го курса предполагает профессиональную деятельность обучающегося на уровне среднего менеджмента предприятия: менеджер в туристских фирмах, помощник администратора – на предприятиях сферы услуг. На этом этапе практикант организует деятельность младшего персонала, анализирует производственную ситуацию, принимает решения по оптимизации производственного процесса, оценивает соответствие деятельности подразделений предприятия принятому плану его развития. Сбор материалов для написания выпускной квалификационной работы.

Практика направлена на решение следующих *задач*:

- 1) использование теоретических знаний в самостоятельном решении производственных задач;
- 2) применение на практике профессиональные умения в организации и управлении производственного процесса, способность к адаптации в новых производственных ситуациях;
- 3) разработка и проектирование исследования отдельных видов деятельности предприятия.

В результате производственной технологической практики на 4-м курсе бакалавр по направлению 43.03.02 Туризм должен закрепить на практике следующие знания:

Знать:

- функции туроператоров и турагентов, их классификацию; особенности взаимодействия туроператоров и турагентов;
- организационно-правовые основы деятельности туроператоров и турагентов;
- структуру, уровни и формы туристского продукта;
- основы проектирования и формирования туристского продукта;

- требования к качеству туристского продукта;
- основы управления туристским продуктом и его жизненным циклом в рамках товарно-ассортиментной политики туроператоров и турагентов;
- основы договорных отношений в туроператорской и турагентской деятельности с поставщиками и потребителями туруслуг;
- виды туристской документации;
- методы разработки туристского продукта на основе рекреационных ресурсов региона.

Уметь:

- анализировать основные тенденции развития индустрии туризма, выявлять проблемы и оценивать перспективы ее развития в России и за рубежом;
- анализировать статистические данные по разным типам и видам туризма в России и за рубежом и определять динамику развития разных типов и видов туризма в России;
- анализировать и оценивать рекреационные ресурсы разных территорий и туристских центров России и зарубежья;
- определять перспективные страны выездного туризма;
- анализировать потребности туристов в турпродуктах и прогнозировать их возможные изменения;
- использовать полученную с помощью анализа и прогнозирования информацию для организации деятельности туроператоров и турагентов, разработки туристского продукта;
- формировать туристский пакет, тур;
- разрабатывать предложения по формированию маршрутов и структуры поездок (в зависимости от целей поездок);
- составлять схемы и графики питания туристов;
- выбирать места размещения туристов; выбирать транспорт и экскурсионные организации;
- осуществлять обслуживание туристов согласно их требованиям;
- применять инновационные технологии в туристской деятельности при разработке, реализации и продвижении туристского продукта; применять информационные технологии в туристской деятельности при разработке, реализации и продвижении туристского продукта.

Владеть:

- основными методами проектирования, реализации проектов в туристской индустрии;
- методами (способами) анализа, восприятия информации, постановки цели и выбора путей её достижения в процессе организации деятельности туроператоров и турагентов;
- навыками принятия решений (в т.ч. управленческих) в области товарной, ценовой, коммуникативной политики и политики распределения туроператоров и турагентов;
- современными методами и технологиями разработки, реализации и продвижения туристского продукта;
- способами формирования ассортимента туроператоров и турагентов с учетом потребностей потребителей;
- современными методами формирования цены на туристские продукты и услуги туроператоров и турагентов;
- навыками использования нормативно-правовых документов, регулирующих деятельность туроператоров и турагентов, а также нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;

- технологиями поиска и выбора партнеров в процессе организации деятельности туроператоров и турагентов, а также навыками заключения с ними договоров с использованием различных форм сотрудничества (комитмент, элотмент; чартер, сплит- чартер и т.п.);
- навыками оформления туристской документации;
- приемами разрешения конфликтных ситуаций, возникающих между туроператорами и турагентами, туроператорами и поставщиками туруслуг, туроператорами, турагентами и потребителями туруслуг;
- технологиями организации процесса обслуживания потребителя в туризме;
- навыками коммуникаций, консультирования потребителей по туристическим продуктам и сервисам;
- навыками подбора и продажи туров, бронирования отдельных туруслуг с использованием информационных технологий в туризме;
- навыками работы с рекламациями и приемами бесконфликтного решения проблем потребителей;
- навыками принятия решений в экстремальных ситуациях, обеспечения безопасности жизнедеятельности; основными приемами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, иных ситуаций в туристской деятельности;
- навыками межкультурных деловых коммуникаций в туристской индустрии для их использования в процессе организации работы туроператоров и турагентов на рынке въездного и выездного туризма.

Производственная практика состоит из трех взаимосвязанных этапов (установочный, основной (технологический), заключительный).

Таблица 1.

Этапы прохождения практики

№ п/п	Название этапа	Задачи	Форма проведения
1.	Установочный	Ознакомление с целями и задачами практики, программой, формами отчетной документацией. Знакомство с руководителями практики. Распределение на предприятия.	Установочная конференция
2.	Основной		
	2.1. Вводный	Знакомство с условиями, режимом работы учреждений и предприятий. Разработка индивидуального плана. Консультации с руководителем от предприятия. Знакомство с должностными обязанностями	Консультации с руководителями практики
	2.2. Рабочий	Выполнение индивидуального плана практики. Выполнение должностных обязанностей. Участие в проектах. Сбор информации для научных работ (курсовых проектов, выпускной квалификационной работы)	Выполнение поручений
	2.3. Заключительный	Подготовка и оформление отчетной документации. Подготовка проекта	Отчет по практике
3.	Подведение итогов	Участие в заключительной конференции. Устный отчет по практике.	Итоговый зачет, конференция

Таблица 2.

Структура и содержание производственной практики
 Общая трудоемкость учебной практики составляет 6 зачетных единиц, 216 часов

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля
		в ВУЗе	на базе практики	СРС	Трудоем- кость	
1	Подготовительный этап	разъяснение целей и задач практики, получение задания на практику, демонстрация формы отчетности, закрепление мест практики в соответствии с приказом,	групповой инструктаж, индивидуальное консультирование; собрать данные об информационно-управленческой структуре предприятия; основных правах и должностных обязанностях работников предприятия; нормативно-методические материалы по организации основных направлений туристской деятельности предприятия (продажа туристских путевок, прием туристов на данном предприятии или туристской базе, технология приема туристов, организация питания туристов во время проведения тура, транспортные услуги туристам, экскурсионное обслуживание, организация предоставления основных, дополнительных и вспомогательных услуг).	регулярно записывать в дневник практики результаты ознакомления с работой предприятия приобретения навыков и умений сбора, обработки, интерпретации информации и постановки социального диагноза; приобретения навыков и умений взаимодействия с коллегами при решении проблем клиентов.	18 ч.	еженедельная супервизия* в вузе; ежедневный учет явки на практику в учреждении; подпись руководителя от учреждения в дневнике практики; обмен информацией между руководителями от вуза и учреждения.
2	Экспериментальный этап.	обсуждение прочитанной по теме литературы, соотнесение теоретических вопросов с практикой, формулирование вопросов-затруднений	Непосредственная работа практиканта в структуре туристского хозяйства данного туристского предприятия в качестве: менеджера по продаже туристских путевок; разработчика туров на предприятии-туроператоре.	– выявление основных проблем предприятия, перспектив его деятельности. - регулярно записывать в дневник практики результаты ознакомления с работой предприятия	162 ч.	еженедельная супервизия в вузе; ежедневный учет явки на практику в учреждении; подпись руководителя от учреждения в дневнике практики; обмен информацией между руководителями от вуза и учреждения.

3	Заключительный этап.	публичное представление и защита отчета студентом материалов, собранных в ходе практики.	анализ и систематизация полученных результатов, оформление отчета по практике; завершение составления отчета, дневника и других документов по производственной практике	подготовка отчета по практике	36 ч.	дифференцированный зачет
	Итого: 6 зачетных единиц, 216 часов.		дифференцированный зачет			

*наблюдение за работой студентов со стороны преподавателя, руководителя практики или консультанта. Роль супервизора включает три составляющие: во-первых, отчетность о работе (управляющая или административная функция); во-вторых, профессиональное совершенствование студентов (образовательная или учебная функция); в-третьих, личную поддержку студентов в случае трудностей (поддерживающая функция). Форма и содержание супервизии могут различаться в зависимости от потребностей студента, характера работы и возможностей супервизора.

Методологическое, организационное и учебное руководство производственной практикой

Методологическое, организационное и учебное руководство практикой выполняется кафедрой социальной работы и туризма АГУ. Кафедра назначает методиста по практике из числа преподавателей. Руководитель систематически контролирует выполнение обучающимися программы практики, консультирует студентов по вопросам выполнения программы практики, оформлению отчета и др.

Производственная (технологическая) практика студентов проводится на предприятиях индустрии туризма, которые определены университетом как базовые.

При этом кафедрой по заявлению студентов может быть рассмотрена возможность прохождения практики в других организациях и предприятиях. В этом случае практика может осуществляться на основе: договора о целевой подготовке, договора о прохождении производственной (преддипломной) практики, договора о сотрудничестве по трудоустройству (*Приложение 7*).

От организации (предприятия) назначается руководитель практики из числа руководящих работников организации.

Руководитель практики от профильной организации:

- согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;
- предоставляет рабочие места обучающимся;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимися, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка;
- по окончании практики дает характеристику на каждого студента и оценивает подготовленные ими отчеты.

Руководитель практики от факультета:

- составляет календарный план и рабочую программу прохождения практики, согласовывает их с руководителем практики от предприятия;
- контролирует заключение договоров с базами прохождения практики;
- обеспечивает прохождение практики и руководит работой обучающихся, предусмотренной программой практики;
- проводит индивидуальные консультации как форму текущего контроля, рекомендует основную и дополнительную литературу;
- в целях контроля посещает базы практики;
- проверяет отчеты обучающихся о практике, дает отзыв и заключение о прохождении практики, заполняет соответствующие разделы Дневника практики обучающегося;
- осуществляет промежуточную аттестацию.

Факультетский руководитель практики:

- составляет рабочий график (план) проведения практики;
- обеспечивает проведение всех организационных мероприятий (проведение собраний, инструктаж о порядке прохождения практики, инструктаж по охране труда и технике безопасности и т.д.);
- устанавливает связь с руководителями практики от предприятия, учреждения (организации) совместно с ними составляют рабочую программу проведения практики;
- разрабатывает, согласовывает и выдает обучающимся индивидуальные задания, принимает участие в распределении студентов по рабочим местам или перемещении их по видам работ;

- осуществляет контроль обеспечения предприятием, учреждением (организацией) нормальных условий труда и быта обучающихся, контролирует проведение со студентами обязательных инструктажей по охране труда и технике безопасности и совместно с руководителями практики от предприятия, учреждения (организации) несет ответственность за соблюдение студентами правил техники безопасности;
- контролирует выполнение обучающимися правил внутреннего трудового распорядка предприятия;
- готовит распорядительный акт (приказ) направления на практику с указанием вида и срока прохождения практики;
- оценивает результаты прохождения практики.
- обеспечивает наличие следующих документов по практике: общее положение по порядку проведения практик; копии приказов на прохождение практики; оригиналы договоров в соответствии с приказом; график проведения всех видов практик на текущий учебный год; отчетная документация студентов; отчетная документация руководителя; копии ведомостей.

Методисты:

- осуществляют контроль выполнения программы практики и соблюдения установленных сроков практики;
- оказывают методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий и сборе материалов к курсовой или выпускной квалификационной работе;
- рассматривают отчеты обучающихся по практике, дают отзывы о работе и представляют руководителю практики от факультета письменный отчет о прохождении практики с замечаниями и предложениями по совершенствованию практической подготовки обучающихся.

6. Формы отчетности

По итогам прохождения производственной практики студент предоставляет на кафедру отчетную документацию. Обязательными формами отчетности по всем видам практики являются:

- дневник по производственной практике (Приложение 1);
- отчет по производственной практике (Приложение 2);
- задание на производственную практику (Приложение 3);
- характеристика от администрации предприятия, учреждения (организации), где проводилась производственная практика (характеристика на обучающегося с места прохождения практики) (Приложение 4)
- справка об участии работодателей в формировании компетенций обучающегося (Приложение 5).

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Фонд оценочных средств по практике состоит из заданий, которые обучающиеся выполняют на практике, и методических материалов, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

1. Паспорт фонда оценочных средств (по производственной практике)
2. Перечень формируемых компетенций и этапы их формирования
3. Этапы формирования компетенций
4. Структура фонда оценочных средств

5. Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций
6. Индивидуальные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:
7. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

8. Учебная литература и ресурсы сети «Интернет»

Библиотека АГУ располагает всей необходимой основной и дополнительной литературой согласно темам учебной, производственной и преддипломной практики (Туризм), включая учебники и учебные пособия, руководства, монографии и другой необходимой учебно- методической литературой и информационным обеспечением.

Основная литература:

1. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. Ф. Буйленко. – Электрон. текстовые данные. – Краснодар : Южный институт менеджмента, 2012. – <http://www.iprbookshop.ru/9581>. – ЭБС «IPRbooks».
2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К°, 2013. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14070>. – ЭБС «IPRbooks».
3. Гусятникова, Д. Е. Защита прав туриста [Электронный ресурс] : производств.- практич. изд. / Д. Е. Гусятникова, С. А. Зиновьева. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К°, 2012. – <http://www.iprbookshop.ru/5966>. – ЭБС «IPRbooks».
4. Ефимова, Г. Н. Организация обслуживания [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Г. Н. Ефимова. – Электрон. текстовые данные. – М. : Московский гуманитарный университет, 2012. – <http://www.iprbookshop.ru/14520>. – ЭБС «IPRbooks».
5. Морган, Н. Реклама в туризме и отдыхе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Морган, А. Причард. – Электрон. текстовые данные. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – <http://www.iprbookshop.ru/10542>. – ЭБС «IPRbooks».
6. Новиков, В.С. Организация туристической деятельности: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования, обуч. по направл. "Туризм" / В.С. Новиков - М.: Академия, 2013. - 336 с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - ISBN 978- 5-4468-0311-8 : 657-80.
7. Основы туризма: учебник для студ. вузов, обуч. по направл. подгот. "Туризм", "Гостиничное дело", "Сервис" / [авт. коллектив: Е. Н. Трофимов и др.]; под науч. ред. Е.Л. Писаревского. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 384 с. - (Бакалавриат). - Авт. указаны на обороте тит. л. - ISBN 978-5-4365-0134-5 [Гриф] : 250-00.
8. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. Пособие / С.С. Скобкин - М.: Магистр, 2013 ; ИНФРА-М. - 496 с. : ил., табл. - ISBN 978-5-9776-0018-7.
9. Смагулов, Б. К. Государственное регулирование туристской индустрии [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Б. К. Смагулов, Л. О. Штриплинг, И. Е. Карасёв. – Электрон. текстовые данные. – Омск : Омский государственный институт сервиса, 2012. – <http://www.iprbookshop.ru/12696>. – ЭБС «IPRbooks».

Дополнительная литература:

10. Виноградова, Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии : учебник для студ. вузов, обуч. по спец. "Туризм" / Виноградова Т. В., Закорин Н. Д., Тубелис Р. Ю. ; Балт. акад. туризма и предпринимательства. - М. : Академия, 2010. - 238, [1] с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - ISBN 978-5-7695-6801-5 : 421-3

11. Гировка, Н. Н. Рекреационные ресурсы [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. Н. Гировка. – Электрон. текстовые данные. – Нижний Новгород : Нижегородский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2012. – <http://www.iprbookshop.ru/16057>. – ЭБС «IPRbooks».
12. Ермоленко, А. А. Техника и технология в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. А. Ермоленко, И. Ю. Захарова. – Электрон. текстовые данные. – Краснодар : Южный институт менеджмента, 2012. – <http://www.iprbookshop.ru/9590>. – ЭБС «IPRbooks».
13. Информационное обеспечение туризма: учебник для студ. вузов, обуч. по направл. 9 подгот. "Туризм" / Морозова Н. С., Мрозов М. А., Чудновский А. Д., Жукова М. А., Родигин Л. . - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 288 с. : ил. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-4365-0130-7 [Гриф] : 200-00.
14. Курило, Л. В. Основы экскурсионной деятельности [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Л. В. Курило, Е. В. Смирнова. – Электрон. текстовые данные. – М. : Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2012. – <http://www.iprbookshop.ru/14290>. – ЭБС «IPRbooks».
15. Кусков, А. С. Гостиничное дело [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. С. Кусков. – Электрон. текстовые данные. – М. : Дашков и К°, 2010. – <http://www.iprbookshop.ru/939>. – ЭБС «IPRbooks».
16. Маркетинг туризма : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по направл. подгот. "Туризм", "Гостиничное дело" / Гончарова И. В., Розанова Т. П., Морозов М. А., Морозова Н. С. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 224 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-4365- 0132-1 [Гриф] : 160-00.
17. Менеджмент туризма: учебник для студ. вузов, обуч. по направл. подгот. "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр") / Чудновский А. Д., Королев Н. В., Гаврилова Е. А., Жукова М. А., Зайцева Н. А. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 576 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-4365-0133-8 [Гриф] : 350-00.
18. Статистика туризма : учебник для студ. вузов, обуч. по направл. подгот. "Туризм", "Гостиничное дело" / [авт. коллектив: А. Ю. Александрова и др.] ; под ред. А. Ю. Александровой. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 464 с. : табл., ил. - (Бакалавриат). - Авт. указаны на обороте тит. л. - ISBN 978-5-4365-0136-9 [Гриф] : 300- 00.
19. Чудновский А. Д. Управление индустрией туризма [Электронный ресурс] : [электрон. учебник для студ. вузов] / Чудновский А. Д., Жукова М. А., Сенин В. С. - М. : КноРус, 2010. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM) : зв., цв. - (Электронный учебник). - Загл. с контейнера. - ISBN 978-5-406-00621-4[Гриф] : 330-00
20. Экономика туризма : учебник для студ. вузов, обуч. по направл. подгот. "Туризм" / Морозов М. А., Морозова Н. С., Карпова Г. А., Хорева Л. В. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 320 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-4365-0137-6 [Гриф] : 210-00.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

www.turist.ru - Портал для туристов

www.travelwind.ru - Портал для любителей путешествий

www.travel.ru - Все о туризме и путешествиях

www.tonkosti.ru - Каталог «Тонкости продаж».

www.votpusk.ru - Электронный помощник турагента. Российский туристский сервер

www.turizm.ru - Каталог путешествий

www.tury.ru - Сервер путешествий для туристов и турфирм

www.kurortmag.ru - Курортный магазин. Единая курортная сеть по России и Ближнему Зарубежью

www.tours.ru - Туристский сервер путешествий «100 дорог»

www.kuda.ru - Туристский портал сети бюро путешествий

www.profi.tury.ru - Туристская система для профессионалов туризма

Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1.	Все о туризме - туристическая библиотека: https://tourlib.net/
2.	Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) Министерства культуры Российской Федерации: https://tourism.gov.ru/
3.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн» www.biblioclub.ru
4.	ЭБС АГУ на платформе аппаратно-программного комплекса ООО КДУ http://adynet.bibliotech.ru
5.	TRAVEL.RU. Туризм и путешествия : информация о странах, справочник турфирм https://www.travel.ru/
6.	Tourdom.ru Профессиональный туристический портал. Новости туризма, обучение и тренинги, спецпредложения туроператоров и форум для специалистов туристической отрасли. https://www.tourdom.ru/
7.	ООО «Компания АПИ «ГАРАНТ» www.garant.ru

9. Информационные технологии

Технологии: обработка материала в программе Microsoft Excel, прикладные программы обработки данных. Текстовый редактор Microsoft Word, Microsoft Excel. Программа презентации Microsoft Power Point (для подготовки выступления на итоговую конференцию по практике)

Учебные аудитории с оборудованием для интерактивных форм обучения в области технологий туристской деятельности. Учебные аудитории, оборудованные учебной мебелью, компьютерами, выходом в интернет. Использование специальных прикладных информационных программ не предусмотрено. Информационные справочные системы, содержащие адресные данные, сведения о туристских предприятиях, профессиональные и специализированные базы данных, информационные справочные и поисковые системы: ЭБС «КнигаФонд», «Гарант», «Консультант».

10. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;

- экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения.

11. Материально-техническая база

Современный подход к проведению производственной практике в 7 семестре на 4 курсе предусматривает использование большого количество материала. Это связано с тем, что данный вид практики рассматривает основные вопросы технологии организации работы туристского предприятия, технологию организации предоставления туристских услуг, технологию проектирования и продвижения туристских продуктов.

В ходе проведения производственной практики по технологии и организации турагентской и туроператорской деятельности используются следующий комплекс технологий: проблемного обучения; коллективного способа обучения; свободного труда; саморазвития; выполнения практических заданий и работ.

В процессе проведения производственной практики используются различные наглядные, аудиовизуальные, технические средства обучения.

Производственная практика проводится на предприятиях индустрии туризма – средства размещения, средства транспорта, объекты общественного питания, объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, спортивно-оздоровительных услуг, объекты и средства развлечения, познавательного делового и иного назначения, объекты экскурсионной деятельности, организации предоставляющие услуги экскурсоводов, гидов-переводчиков, инструкторов-проводников, иные предприятия туристской индустрии.

Кабинеты, бытовые помещения, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

Комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Apache OpenOffice

Microsoft Office 2010 Russian Academic OPEN.

Приложение 1.

Образец дневника по практике

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Адыгейский государственный университет»**

Факультет _____ Кафедра _____
Направление (специальность) _____

**ДНЕВНИК
по производственной (технологической) практике**

_____ учебной группы _____ курса

(фамилия, имя, отчество)

Начат _____

Окончен _____

Выбыл на практику

« _____ » _____ 20__ г.
Декан _____ ф-та
_____/_____/_____
М.П.

Прибыл на практику « _____ » _____ 20__ г.

(должность, Ф.И.О. руководителя от предприятия)

МП

Убыл с практики

« _____ » _____ 20__ г.

(должность, Ф.И.О. руководителя от предприятия)

МП

Майкоп 20__

Место прохождения практики _____

Должность, Ф.И.О. непосредственного руководителя практики от предприятия

_____ *расшифровка*

ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ДНЕВНИКА

1. Дневник является основным отчётным документом по прохождению всех видов практики.
2. Во время практики обучающийся периодически кратко записывает в дневник всё, что им проделано за соответствующий период по выполнению программы или индивидуальных заданий.
3. По требованию руководителей практики и декана факультета обучающийся обязан представить дневник на просмотр. Руководители практики подписывают дневник после просмотра, делают свои замечания и дают дополнительные задания.
4. По окончании практики дневник и отчёт должны быть просмотрены руководителями практики, составлены отзывы и подписаны руководителем от предприятия.
5. Защита отчёта по практике проводится на кафедре. При этом обучающийся должен сдать на кафедру дневник и отчёт по практике.

ОЗНАКОМЛЕН: _____

Подпись студента-практиканта

Дата: «__» _____ 20__ г.

Приложение 2

Форма титульного листа отчета по практике

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Адыгейский государственный университет»**

Факультет социальных технологий и туризма
Кафедра социальной работы и туризма
Направление подготовки 43.03.02. Туризм

**О Т Ч Е Т
по производственной (технологической) практике**

Сроки начала «___» _____ 20__ г.

и окончания практики «___» _____ 20__ г.

Выполнил студент гр. _____

(Ф.И.О.)

(подпись)

Проверили:

(должность, ф.и.о. руководителя от предприятия)

(оценка)

(подпись)

МП

(дата)

(должность, ф.и.о. руководителя от кафедры)

(оценка)

(подпись)

(дата)

Отчет студента должен быть содержательным: отражать в себе весь объем выполненной работы, раскрывать положительные стороны и недостатки в теоретической и практической подготовке студентов, представлять объективный анализ собственных достижений в овладении профессией

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Адыгейский государственный университет»**

Факультет социальных технологий и туризма
Кафедра социальной работы и туризма
Направление подготовки 43.03.02. Туризм

«УТВЕРЖДАЮ»

Зав. кафедрой _____

_____/_____/_____
подпись Ф.И.О.

“__” _____ 20__ г.

**ЗАДАНИЕ
на производственную (технологическую) практику**

(фамилия, имя, отчество)

1. Тема задания на практику _____

2. Срок сдачи студентом отчета _____

3. Содержание отчета _____

4. Календарный план

Этапы практики, содержание выполняемых работ и заданий по программе практики	Сроки выполнения		Заключение и оценка выполнения	Подпись руководителя практики
	Начало	Окончание		

5. Место прохождения практики _____

Руководитель от вуза

(подпись)

Руководитель от предприятия

(подпись)

Задание принял к исполнению

(подпись студента)

Характеристика руководителя от предприятия, учреждения (организации) на студента-практиканта

Студент (ка) _____
Ф.И.О.

_____ факультета _____ курса _____ группы
направление

прошел _____ практику в _____ с _____ по _____

Программу практики выполнил(а) _____
(полностью, в основном, частично)

Пропущено дней _____, из них по неуважительной причине _____
 Нарушение уровня теоретической, трудовой и исполнительной дисциплины _____
допускал (а), не проявил (а)

Общий уровень подготовки _____
(достаточный, недостаточный)

Умение работать с нормативными, отчетными и иными документами и специальной литературой _____
проявил (а), не проявил (а)

Отношение к работе _____
(добросовестное, недобросовестное)

Получение дополнительной профессии _____
(указать профессию)

Замечания по качеству выполнения работ _____
(имеет, не имеет)

Уровень коммуникабельности _____
(низкий, средний, высокий)

Поощрения, взыскания _____
(имеет, не имеет)

Оценка прохождения практики _____

(Печать предприятия)

Руководитель практики от предприятия

 Подпись / Ф.И.О., должность

Приложение 4.

Образец справки

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Адыгейский государственный университет»**

Факультет социальных технологий и туризма
Кафедра социальной работы и туризма

Курс ____ Семестр ____

43.03.02. Туризм

(_____ форма обучения)

**Справка
об участии работодателей в формировании компетенций
студента _____**

ФИО

Наименование практики: _____

вид практики

Срок практики: «__» __. __. Г. - «__» __. __. Г.

№	Отметка о выполнении компетенций	Содержание компетенции
1	 (ОК -1)
2	(ПК - 1)
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Руководитель практики от
профильной организации

Подпись

Ф.И.О., должность

М.П.

Приложение 5.

**Заключение руководителя от кафедры о прохождении практики обучающегося
(выполнение программы, отношение к работе, трудовая дисциплина, овладение
производственными навыками)**

Дифференцированная оценка по практике _____

Руководитель _____ / _____ /

« » _____ 201_ год

Приложение 6

Образец заявления на практику

Декану факультета _____

Ф.И.О.

студента _____ курса, группы _____

направления _____

Ф.И.О. студента**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу утвердить мне место прохождения производственной (технологической) практики (в организации) _____

с _____ 20__ г. по _____ 20__ г., расположенного по адресу:

Ответственный за проведение практики от предприятия (указать должность, Ф.И.О. телефон, e-mail).

Дата

Подпись студента

ДОГОВОР о сотрудничестве

«__» _____ 201 г.
г. Майкоп

ФГБОУ ВО «АГУ» в лице ректора Хунагова Рашида Думаличевича (далее именуемый сторона 1), действующего на основании положения с одной стороны, и _____ (именуемый сторона 2), в лице _____, с другой стороны заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Проведение практик для студентов университета на базе Организации осуществляется по согласованию с руководством Организации с целью приобретения и формирования компетенций, необходимых для будущей профессиональной деятельности.

1.2. По взаимному согласию Стороны могут изменять и дополнять содержание договора.

2. Обязательства сторон

2.1. Сторона 1 обязуется:

2.1.1. Предоставить Организации не позднее, чем за месяц до начала практики, список студентов, желающих проходить практику на базе организации, календарный график и программу практики с целью утверждения.

2.1.2. Разработать график прохождения практики в соответствии с требованиями предприятия.

2.1.3. Обеспечить направление студентов в Организацию для прохождения практики в сроки, предусмотренные настоящим договором.

2.1.4. Назначить руководителями практики наиболее опытных научно-педагогических работников.

2.1.5. Осуществлять контроль над ходом практики.

2.1.6. Принимать участие в расследовании несчастных случаев, если они произошли со студентами во время практики.

2.1.7. Производить оплату работникам Организации за руководство практикой студентов, за счет средств университета, выделенных Министерством финансов на оплату практик, на основании решения Ученого совета АГУ.

2.2. Сторона 2 обязуется:

2.2.1. Предоставлять университету места для проведения практики студентов в количестве и сроки, определенные графиком учебного процесса.

2.2.2. Ознакомить студентов-практикантов с Правилами внутреннего распорядка Организации.

2.2.3. Обеспечить безопасные условия прохождения практики, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда.

2.2.4. Назначить квалифицированных специалистов для руководства практикой в подразделениях организации.

2.2.5. Согласовывать индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики.

2.2.6. Несчастные случаи, если они произойдут со студентом на базе или по заданию Организации в период прохождения практики, расследовать комиссией совместно с представителями ФГБОУ ВО «АГУ» и регистрировать в соответствии с Положением «Об особенностях рассмотрения несчастных случаев на производстве в отдельных отраслях и организациях».

2.2.7. По окончании практики дать характеристику на каждого студента и оценить подготовленные ими отчеты.

3. Сроки действия договора

3.1. Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до «__» _____

20 ____ года.

3.2. В случае непредставления сторонами или одной из сторон за 15 дней до окончания срока действия договора письменного заявления о прекращении действия договора или его изменении (приложений), действие договора автоматически пролонгируется на следующий год.

4. Порядок расторжения договора

4.1. Досрочное расторжение договора может иметь место по соглашению сторон либо по основаниям, предусмотренным действующим на территории Российской Федерации гражданским законодательством.

4.2. При нарушении одной из Сторон условий настоящего Договора другая Сторона имеет право на одностороннее расторжение Договора, предварительно известив об этом другую Сторону, не менее чем за 15 календарных дней до расторжения Договора.

5. Действие непреодолимой силы

5.1. Ни одна из сторон не несет ответственности перед другой стороной за задержку или невыполнение обязательств по настоящему договору, обусловленных обстоятельствами, возникшими помимо воли и желания сторон и которые нельзя предвидеть или избежать, включая объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, блокаду, эмбарго, землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия.

5.2. Сторона, которая не исполняет своего обязательства, должна дать извещение другой стороне о препятствии и его влиянии на исполнение обязательств по договору.

6. Заключительные положения

6.1. Любые изменения и дополнения к настоящему договору действительны лишь при условии, что они совершены в письменной форме и подписаны уполномоченными на то представителями сторон.

6.2. Настоящий договор составлен в двух экземплярах на русском языке. Оба экземпляра идентичны и имеют одинаковую силу. У каждой из сторон находится по одному экземпляру настоящего договора.

7. Подписи сторон

Сторона 1

Сторона 2

ФГБОУ ВО «АГУ»

385001, Республика Адыгея,
г. Майкоп, ул. Первомайская, 208

Ректор АГУ

_____/Р.Д. Хунагов/

М.П.

Приложение 8.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Адыгейский государственный университет»

«УТВЕРЖДАЮ»
Заведующий кафедрой

_____ 2016 г.

Факультет социальных технологий и туризма

Кафедра социальной работы и туризма

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ) ПРАКТИКЕ

43.03.02 Туризм

бакалавр
уровень

Майкоп
2016

Фонд оценочных средств предназначен для оценки сформированности компетенций студентов направления 43.03.02 уровень бакалавра по производственной (технологической) практике

Составитель _____ С.Б. Ожева

«___» _____ 2016 г.

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры социальной работы и туризма

«___» _____ 201 г. протокол № ____.

Заведующий кафедрой _____ С.Н. Бегидова

Согласовано:

Председатель НМК факультета _____

«___» _____ 201 г.

1. Паспорт фонда оценочных средств (по производственной (технологической) практике)

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу производственной (технологической) практики.

Фонд оценочных средств включает материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Промежуточная аттестация производственной практики проводится с целью определения степени освоения обучающимися образовательной программы.

4. Перечень формируемых компетенций

Прохождение производственной практики направлено на формирование следующих компетенций

Компетенции, формируемые в процессе учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков.	Индикаторы компетенций, формируемых в процессе учебной практики у обучающихся
Способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6)	<p><i>Знает</i> источники правового регулирования и правоотношений в сфере туризма. Нормативно-техническую базу туристско-рекреационного проектирования.</p> <p><i>Умеет</i> ориентироваться в законодательстве, составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме. Обеспечивать правовую безопасность в туризме.</p> <p><i>Владеет</i> навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности.</p>
Готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8)	<p><i>Знает</i> основы корпоративной культуры и этики делового общения, внутренний распорядок рабочего дня и технику безопасности.</p> <p>Нормативные и организационные основы безопасности туризма, механизм и технологии обеспечения безопасности.</p> <p><i>Умеет</i> организовывать и осуществлять защитные мероприятия при возникновении угроз, обеспечивать безопасность туристов.</p> <p><i>Владеет</i> навыками обеспечения безопасности в производственных, бытовых условиях и в условиях ЧС.</p>
способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта (ОПК-1)	<p><i>Знает</i> офисные технологии и специальное программное обеспечение туристской деятельности, Интернет технологии. Электронную коммерцию в туризме.</p> <p><i>Умеет</i> работать с информационными программными продуктами, решающими отдельные задачи, информационно - поисковыми системами и офисной оргтехникой. Пользоваться основными специализированными программами.</p> <p><i>Владеет</i> навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной</p>

	<p>деятельности. Навыками работы с российскими и зарубежными системами бронирования. Геоинформационными системами.</p>
Способность к разработке туристского продукта (ОПК-2)	<p><i>Знает</i> понятия, состав и особенности продукта в определенном сегменте туристического бизнеса.</p> <p><i>Умеет</i> использовать полученные знания при создании отдельных туристских продуктов и услуг.</p> <p><i>Владеет</i> приемами создания и управления продукта в туристическом бизнесе.</p>
способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3).	<p><i>Знает</i> технологию обслуживания в Санаторно-курортной сфере, запросы потребителей. Теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники делового общения в туризме. Основные индивидуальные потребности и психофизические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, основные классификации услуг и их характеристики, теорию обслуживания.</p> <p><i>Умеет</i> организовывать процессы обслуживания в курортной сфере, изучать мнение клиентов об оказанных услугах. Ориентироваться в общих вопросах организации деятельности предприятия, его предназначении и порядке обслуживания потребителей услуг.</p> <p><i>Владеет</i> способностью организовывать обслуживание клиентов по основным структурным сервисным подразделениям. Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Методами организации обслуживания потребителей в соответствии с их потребностями.</p>
Готовность к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-3)	<p><i>Знает</i> современное состояние курортного дела, ресурсную базу отрасли и курортологический потенциал региона; теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники делового общения в туризме; принципы формирования и продвижения туристского продукта, его особенности.</p> <p><i>Умеет</i> определять структуру тип и вид туристского продукта; планировать деятельность, формировать турпродукт с учетом нормативной базы и требований клиента; взаимодействовать с турфирмами и другими партнерами.</p> <p><i>Владеет</i> умением формировать турпакета, путевки, пакета услуг; методами организации обслуживания потребителей в соответствии с их потребностями. Продвижением, навыками реализации.</p>
Способность организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4)	<p><i>Знает</i> функциональные обязанности, объем, содержание, характер и специфику труда, регламент работы бакалавра туризма на конкретном рабочем месте в структуре объекта практики. Абстрактно оценивать ситуации при работе с персоналом подразделения организации, анализировать возможности предприятия, синтезировать аналитические данные в практическое применение.</p> <p><i>Умеет</i> разрабатывать планы развития отдельных подразделений организации, организовывать исполнение задач, поставленных перед подразделениями.</p> <p><i>Владеет</i> высокой мотивацией к выполнению</p>

	<p>профессиональной деятельности. Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Навыком работы в коллективе турфирмы, умение руководить менеджерами турфирмы; в различных ситуациях, верно, принимать оптимальные управленческие решения, с учетом политической ситуации и с использованием последних решений в области социальной политики государства.</p>
<p>Способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятий туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение (ПК-5)</p>	<p><i>Знает</i> составляющие туристического продукта. Требования к организации туров. Особенности формирования себестоимости и ценообразования на предприятиях туристской индустрии, формирование и оценку финансовых результатов предприятий туристской индустрии. Экономическую оценку деятельности персонала в туризме.</p> <p><i>Умеет</i> составить расчет и оценку затрат по организации деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта, в соответствии с требованиями потребителя. Обосновывать управленческое решение.</p> <p>Производить отчет о результатах производственной (преддипломной) практики на основе собранного в ходе практики материала. Диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии.</p> <p><i>Владеет</i> навыками принятия управленческих решений. Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Методами анализа внешней и внутренней среды деятельности туристского предприятия.</p>
<p>Способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности (ПК-6)</p>	<p><i>Знает</i> возможности и сферу применения различных информационно-коммуникационных систем. Функциональные возможности специализированных программных продуктов, используемых в сфере туризма. Офисные технологии и специальное программное обеспечение туристской деятельности, Интернет-технологии.</p> <p><i>Умеет</i> составить отчет о результатах производственной практики на основе собранного в ходе практики материала. Диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии.</p> <p><i>Владеет</i> навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Методами анализа внешней и внутренней среды деятельности туристского предприятия. Навыками анализа эффективности применяемых прикладных программ, работы с прикладными программными средствами.</p>
<p>Способность использовать методы мониторинга</p>	<p><i>Знает</i> понятийный аппарат и экономические</p>

рынка туристских услуг (ПК-7)	<p>категории для принятия решений. Критерии оценки явлений и событий экономического развития страны.</p> <p><i>Умеет</i> анализировать социально-экономические проблемы и процессы экономики общества, интерпретировать полученную эмпирическую информацию. Оценить степень достижения поставленных целей в подготовке и реализации коммерческих проектов в условиях выделенных ресурсов. Составить отчет о результатах производственной практики на основе собранного в ходе практики материала.</p> <p><i>Владеет</i> навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Навыками, формулирования и обоснования контрактов, договоров, соглашений. Навыками подготовки обзоров и аннотаций, составлением доклада и выступлением перед аудиторией</p>
Готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме (ПК-8)	<p><i>Знает</i> методы сбора и обработки статистической информации. Методы контроля и проверки качества стат. информации. Международные рекомендации по статистике туризма. Расчетные методы оценки.</p> <p><i>Умеет</i> составить отчет о результатах производственной (преддипломной) практики на основе собранного в ходе практики материала. Применять методы математической статистики. Проводить обследования на основе анкетирования.</p> <p><i>Владеет</i> методами анализа внешней и внутренней среды деятельности туристского предприятия. Применение полученных знаний в организации своей профессиональной деятельности.</p>
Готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9)	<p><i>Знает</i> инновационные технологии организации в индустрии туризма и новые формы обслуживания потребителей.</p> <p><i>Умеет</i> анализировать рыночную информацию о продуктах и конкурентах, инновациях в туристской индустрии.</p> <p><i>Владеет</i> навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Методами организации обслуживания потребителей в соответствии с их потребностями. Отбирать и внедрять инновации.</p>

5. Этапы формирования компетенций

№	Контролируемые разделы, темы, модули*	Формируемые компетенции	Оценочные средства	
			Вид	Количество
1	Подготовительный этап	ОК-6, ОК-8, ПК-6	Индивидуальные задания включают участие бакалавра в установочной конференции: определение целей, задач, заданий; встречу с групповым руководителем и супервизором; работу над профессиограммой специалиста; выявление и отбор круга основных понятий, соотносящихся с целями и назначением базы практики; первичное ознакомление с предлагаемой базой практики, оформление и подготовка дневника практики, написание эссе	1
2	Основной этап	ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-8, ПК-9	Определение прав и обязанностей каждой стороны (практикант, групповой руководитель, супервизор); инструктаж по технике безопасности на рабочем месте; определение клиента (клиентов), планирование и разъяснение практических заданий; наблюдение за деятельностью супервизора, интервьюирование супервизора, клиентов; выработка чувства ответственности за свои собственные действия и за благополучие социального клиента; обсуждение прочитанной по теме литературы, соотнесение теоретических вопросов с практикой, формулирование вопросов-затруднений, ежедневное выполнение задания руководителя практикой	1
3	Заключительный этап...	ПК-6, ПК-7	Предполагает анализ достигнутых результатов, производится подготовка отчета по практике, а также публичное представление студентом материалов (презентация), собранных в ходе практики, участие бакалавра в итоговой конференции	2
Всего:			3	4

6. Структура фонда оценочных средств

№	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Индивидуальные задания	содержание индивидуального задания зависит от вида и места практики	Задачи, стоящие перед обучающимися в течение учебной практики
2	Дневник	краткая фиксация действий, выполняемых в месте прохождения практики	Правила ведения дневника Образец дневника по практике
3	Отчет о практике	Оценочные средства, позволяющие оценить умения обучающихся самостоятельно подготовить социальный паспорт и комплексный анализ организации Отчет студента должен быть содержательным: отражать в себе весь объем выполненной работы, раскрывать положительные стороны и недостатки в теоретической и практической подготовке студентов, представлять объективный анализ собственных достижений в овладении профессией	Структура отчета Перечень вопросов для подготовки отчета о прохождении учебной практики Перечень вопросов для подготовки структурированного наблюдения в процессе работы с клиентом в туристской организации
4	Участие студента в работе конференции, круглого стола и т.д. с докладами, сообщениями	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем Методические рекомендации по подготовке сочинения - эссе для участия в "круглом столе" по теме "Моя профессия - бакалавр туризма" Методические рекомендации по подготовке публичного выступления на итоговой конференции по практике
5	Презентации	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных презентаций

7. Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций

Показатели	Критерии оценивания			Средства оценивания
	Уровень освоения			
	Пороговый	Продвинутый	Высокий	
ОК-6 - Способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права				
Знания: Источники правового регулирования и правоотношений в сфере туризма. Нормативно-техническую базу туристско - рекреационного проектирования.	Понимать законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма. Толковать стандарты делопроизводства. Фиксировать правила внутреннего трудового распорядка. Ознакомиться с правилами по охране труда и пожарной безопасности. Фиксировать правила въезда и выезда из Российской Федерации. Иметь представление об основах миграционного и таможенного законодательства РФ и межправительственных соглашениях по вопросам безвизового сообщения.	Использовать законы и толковать порядок пребывания туристов других стран. Иметь представление о заключении общеправовых договоров. Понимать и толковать трудовое законодательство. Описать порядок заключения и исполнения гражданско-правовых договоров.	Сформированы систематические представления о видах и порядке страхования и приоритетных направлениях развития туризма в России. Описать работу консульско-визовых организаций и учреждений. Объяснить и толковать основы гражданского, трудового, финансового и административного права.	Копии договоров представить в отчете.
Умения: Ориентироваться в законодательстве, составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме. Обеспечивать правовую безопасность в туризме.	Разрабатывать схемы визового обслуживания туристов. Уметь оформлять договоры. Уметь доводить до сведения туристов правила пребывания в иностранных государствах, правила поведения. Организовывать и осуществлять мероприятия при возникновении угрозы безопасности.	Уметь консультировать потребителей услуг туристской индустрии. Ориентироваться в законодательстве, давать правовую оценку. Исследовать правовой статус субъектов туристской индустрии. Защита их прав и интересов.	Уметь изучать и анализировать причины направления клиентами жалоб и претензий. Анализирует и может правильно привести нормы международного права	
Владения: Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности.	Находит ответы в источниках правового регулирования. Систематизировать правовой режим объектов туристской индустрии.	Оценивает правовой статус субъектов туристской индустрии.	Дает оценку юридической ответственности субъектов туристской индустрии.	

ОК-8 - Готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий				
<i>Знания:</i> Основы корпоративной культуры и этики делового общения, внутренний распорядок рабочего дня и технику безопасности. Нормативные и организационные основы безопасности туризма, механизм и технологии обеспечения безопасности.	Повторить правила эксплуатации аудио- и видео оборудования. Описать правила внутреннего трудового распорядка. Зафиксировать правила эксплуатации туристского оборудования. Назвать схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций.	Сформировать представление о правилах по охране труда и пожарной безопасности. Ознакомиться с санитарно - эпидемиологическим и климатическим состоянием района пребывания туристов, а так же с особенностями местности.	Сформированы систематические представления о видах и порядке страхования. Описать основы врачебного контроля за состоянием туристов. Ознакомиться со способами связи со спасательными службами.	Записать в дневник правила внутреннего трудового распорядка, правила оказания первой помощи. Пройти инструктаж по ТБ в организации.
<i>Умения:</i> Организовывать и осуществлять защитные мероприятия при возникновении угроз, обеспечивать безопасность туристов.	Должен уметь принимать меры по обеспечению безопасности туристов, владеть техникой оказания первой медицинской помощи. Должен уметь использовать схемы действий при наступлении чрезвычайных ситуаций.	Должен содействовать обеспечению мер безопасности туристов, регистрировать туристский маршрут в территориальных органах Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации стихийных бедствий.	Должен уметь проводить инструктаж по соблюдению правил безопасности в стране пребывания.	
<i>Владения:</i> Навыками обеспечения безопасности в производственных, бытовых условиях и в условиях ЧС.	Консультирует и проводит инструктаж по соблюдению правил безопасности.	Координирует работу подразделений.	Дает оценку обеспечению безопасности. Производит бронирование и подтверждение услуг.	
ОПК-1 - Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно - коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта				
<i>Знания:</i> Офисные технологии и специальное программное обеспечение туристской деятельности, Интернет технологии. Электронную коммерцию в туризме.	Вспомнить информационные технологии, применяемые в туризме. Ознакомиться с системой бронирования услуг, с видами технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций. Зафиксировать программное обеспечение деятельности туристской организации. Описать проблемы информационной защиты.	Понимать систему бронирования услуг. Описать правила по охране труда. Зафиксировать правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других гостиничных услуг. Электронные туристские агентства в Интернете.	Понимать методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи. Изучить зарубежный опыт информационного обеспечения туризма. Ознакомиться с	Представить копии лицензий программного обеспечения предприятия в отчет по практике. Подготовить отчет по информационному обеспечению

	Геоинформационные системы в туризме.		современными системами спутниковой навигации.	учреждения.
<i>Умения:</i> Работать с информационными продуктами, решающими отдельные задачи, информационно - поисковыми системами и офисной оргтехниккой. Пользоваться основными специализированными программами.	Должен владеть специализированными компьютерными программами. Употребляет методики хранения и поиска информации. Использовать прикладные программы для решения задач профессиональной деятельности в туризме. Работать в Масте-Тур и Само-Тур.	Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные. Формировать банки данных.	Применять техники количественной оценки и анализа информации.	
<i>Владения:</i> Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Навыками работы с российскими и зарубежными системами бронирования. Геоинформационными системами.	Работает с базами данных и компьютерными системами, владеть техникой ведения компьютерных файлов. Работает с системами бронирования.	Составление отчетов. Разрабатывает контент о путешествиях.	Ведет систематический учет, анализ, обобщение результатов. Анализ сайтов.	
ОПК-2 - Способность к разработке туристского продукта				
<i>Знания:</i> понятий, состава и особенности продукта в определенном сегменте туристического бизнеса	Разбирается в основных понятиях, составе и особенностях продукта в определенном сегменте туристического бизнеса	Знает основные понятия, состав и особенности продукта в определенном сегменте туристического бизнеса	Применять знания об основных понятиях, составе и особенностях продукта при разработке предложений в определенном сегменте турбизнеса	Записать в дневник практики правила разработки турпродукта различной направленности
<i>Умения:</i> использовать полученные знания при создании отдельных туристских продуктов и услуг	Принимает заказы туристов, фиксирует их требования и пожелания по организации их отдыха	Консультирует туристов по их размещению, организации их питания, предоставления транспортных и других услуг	Осуществляет работу с российскими и иностранными организациями (принимающей стороной), Консульствами различных стран	
<i>Навыки:</i>	Соблюдает правила обслуживания	Соблюдает правила делового	Осуществляет переговоры	

владения приемами создания и управления продукта в туристическом бизнесе	клиентов, правила этики и этикета, основы психологи и, пользуется терминологией и аббревиатурами, принятыми в туристской индустрии	общения, работает с базами данных и системами бронирования, проводит телефонные переговоры с компаниями-партнерами	с партнерами и зарубежными туроператорами, Консульствами, бронирует отели, заказывает рестораны, организывает трансферы и др. услуги	
ОПК-3 - Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов				
<i>Знания:</i> Технологию обслуживания в Санаторно-курортной сфере, запросы потребителей. Теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники делового общения в туризме. Основные индивидуальные потребности и психофизические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, основные классификации услуг и их характеристики, теорию обслуживания.	Разобраться с основами социальной психологии. Понимать этику делового общения. Изучить права потребителей услуг. Свободно говорить на иностранном языке.	Изучить основы психологии. Организацию работы с запросами туристов. Знать теорию и практику межличностного общения. Изучить конфликтологию.	Изучить методы мотивации туристов на приобретение тур. Продуктов. Оперировать терминами на русском и на английском.	Записать в дневник правила обслуживания клиентов.
<i>Умения:</i> Организовывать процессы обслуживания в курортной сфере, изучать мнение клиентов об оказанных услугах. Ориентироваться в общих вопросах организации деятельности предприятия, его предназначении и порядке обслуживания потребителей услуг.	Выявлять потребности заказчика, осуществлять прием заказов. Владеть культурой межличностного общения. Проводить устное общение с клиентами, включая телефонные переговоры. Владеть этикой делового общения.	Консультировать заказчика, владеть техникой переговоров. Умеет организовывать опрос.	Умеет проводить протокольные мероприятия.	
<i>Владения:</i>	Не совершать действий, которые наносят	Проводит собеседование с	Консультирует и проводит	

Способностью организовывать обслуживание клиентов по основным структурным сервисным подразделениям. Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Методами организации обслуживания потребителей в соответствии с их потребностями.	урон репутации организации. Сообщать полные и достоверные сведения о предоставляемой услуге. Ведет учет обращений. Представляет туристу необходимую, достоверную информацию. Поддерживает контакт с постоянными клиентами.	туристами. Не нарушать права потребителей услуг. Знакомит туристов с правилами оформления заказов. Поддерживает личный контакт с клиентами категории VIP.	инструктаж по соблюдению правил безопасности. Оказывает услугу гида-переводчика или сопровождающего. Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций. Изучает причины направления клиентами жалоб и претензий.	
ПК-3 - Готовность к реализации проектов в туристской индустрии				
<i>Знания:</i> Современное состояние курортного дела, ресурсную базу отрасли и курортологический потенциал региона. Теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники делового общения в туризме. Принципы формирования и продвижения туристского продукта, его особенности.	Понимать порядок контроля за прохождением и выполнением заказов. Перечислить условия заключаемых договоров на оказание туристских услуг. Зафиксировать ассортимент, классификацию, характеристики предлагаемых туристских продуктов.	Обсудить социальные основы туристской индустрии.	Разобраться с правилами оформления документов и составлением отчетов. Контролирует выполнения заказа.	Составить отчет о мероприятиях по продвижению туристского продукта. Представить копии заключаемых договоров.
<i>Умения:</i> Определять структуру тип и вид туристского продукта. Планировать деятельность, формировать турпродукт с учетом нормативной базы и требований клиента. Взаимодействовать с турфирмами и другими партнерами.	Взаимодействует с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продаж билетов и иными организациями. Применить на практике способность формирования туристских групп. Владеет технологией и методикой продаж. Освоить культуру межличностного общения.	Определять ключевые позиции программы экскурсии. Обсудить с туристами правила безопасности. Координирует выполнение обязательств.	Владеть техникой приема и ведения переговоров. Уметь корректировать сроки и условия. Работать с деловой корреспонденцией. Анализирует отзывы, жалобы и претензии туристов к качеству туристского продукта.	
<i>Владения:</i> Формированием турпакета, путевки, пакета услуг. Методами организации обслуживания потребителей в соответствии с их	Формирует туристские группы. Контролирует своевременное выполнение заказа, корректирует сроки и условия, информирует заказчика. Владеет технологией продвижения	Организовать консультирование и информирование туристов. Принимает участие в проведении мероприятий по продвижению туристского продукта. Ведет учет	Координирует работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.	

потребностями. Продвижением, навыками реализации.	турпродукта на внутреннем и внешнем рынке. Оформляет заявки и производит бронирование услуг, билетов. Осуществляет продажу туристского продукта. Проводит работу по стимулированию сбыта.	обращений туристов по результатам туристских поездок. Подготавливает, оформляет и визирует документы. Заключает договоры.	Использует нерекламные методы туристского продукта (стимулирование туристов), принимает участие в информационных турах.	
ПК-4 - Способность организовать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства				
<i>Знания:</i> Функциональные обязанности, объем, содержание, характер и специфику труда, регламент работы бакалавра туризма на конкретном рабочем месте в структуре объекта практики. Абстрактно оценивать ситуации при работе с персоналом подразделения организации, анализировать возможности предприятия, синтезировать аналитические данные в практическое применение.	Описать социальные основы туристской индустрии. Зафиксировать порядок контроля за прохождением и выполнением заказов. Понимать основы менеджмента и теорию межличностного общения. Изучить теорию и методику маркетинга, основы теории статистики. Изучить теорию межличностного общения и конфликтологию	Разобраться с правилами пользования локальными и глобальными телекоммуникационными системами, электронной почтой.	Проанализировать концепции и организацию туристской индустрии, приоритетные направления развития туризма в РФ.	Представить копии должностных инструкций сотрудников. Подготовить эссе по особенностям управления персоналом предприятия.
<i>Умения:</i> Разрабатывать планы развития отдельных подразделений организации, организовывать исполнение задач, поставленных перед подразделениями.	Четко контролировать соблюдение сроков, выполнение туроператором обязательств, реализацию туристских продуктов. Должен уметь создавать базы данных. Должен уметь обеспечивать взаимодействие, координировать выполнение обязательств, осуществлять контроль	Должен уметь изучать конъюнктуру и тенденции развития рынка туруслуг.	Должен уметь анализировать мотивацию спроса, планировать и анализировать маркетинговые исследования и анализировать результаты. Должен уметь своевременно определять необходимость инноваций.	
<i>Владения:</i> Высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности. Навыками пользования нормативными	Осуществляет контроль реализации туристских продуктов. Показывает на месте навык контроля четкости соблюдения сроков и расписаний, размещения и трансферов. Организует	Контроль выполнения туроператором обязательств по договорам. Организует работу по ведению, анализу и систематизации клиентской базы.	Анализом конъюнктуры и тенденций развития рынка. Изучает и анализирует мотивацию спроса. Разрабатывает	

документами в своей профессиональной деятельности. Навыком работы в коллективе турфирмы, умение руководить менеджерами турфирмы; в различных ситуациях, верно, принимать оптимальные управленческие решения, с учетом политической ситуации и с использованием последних решений в области социальной политики государства.	проведение маркетинговых исследований. Имеет навык подготовки инструктивных документов, проведения инструктажа персонала	Проводит бизнес-планирование работы подразделений. Проводит деловые переговоры.	предложения по освоению нового продукта. Осуществляет анализ маркетинговых исследований. Разрабатывает технику и методику продаж турпродуктов.	
ПК-5 - Способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятий туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение				
<i>Знания:</i> Составляющие туристического продукта. Требования к организации туров. Особенности формирования себестоимости и ценообразования на предприятиях туристской индустрии, формирование и оценку финансовых результатов предприятий туристской индустрии. Экономическую оценку деятельности персонала в туризме.	Изучить и зафиксировать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. Изучить технологию формирования туристских продуктов. Прописать требования к оформлению и учету заказов. Зафиксировать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций. Зафиксировать ассортимент, классификацию, характеристику предлагаемых туристских продуктов.	Менеджмент в сфере туризма. Теорию и методику маркетинговых исследований. Методы обработки информации. Изучит основы теории статистики и анализа. Разобраться с методами обработки информации с использованием современных технических средств.	Знать методики сбора, обработки и анализа информации. Знать теорию статистики и анализа. Разобраться с системами бронирования и оформления турпродукта. Проанализировать методы определения себестоимости продукта и определения цены.	Представить отчет по экономике предприятия за отчетный период практики.
<i>Умения:</i> Составить расчет и оценку затрат по организации деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта, в соответствии с требованиями потребителя. Обосновывать управленческое решение. Производить отчет о результатах производственной (преддипломной) практики на основе собранного в ходе	Уметь выявлять потребности заказчика, осуществлять прием заказа от туристов, направлять заказ в соответствующее подразделение туроператора. Владеть специализированными компьютерными программами. Умеет использовать количественную оценку и анализ информации. Владеет методикой хранения и поиска информации. Должен уметь собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные, формировать базы данных, владеть	Умеет изучать конъюнктуру рынка. Организовать поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации. Планировать и организовывать маркетинговые исследования и анализировать результаты. Проводить сравнительный анализ. Составлять и анализировать базы данных. Умеет рассчитывать стоимость турпродукта. Умеет обеспечивать	Умеет изучать конъюнктуру и тенденции рынка. Умеет своевременно определять необходимость инноваций. Создает базы данных. Обеспечивает взаимодействие с турагенствами, с туроператорами и др. организациями.	

практики материала. Диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии.	офисной техникой.	менеджеров и агентов по продаже распечатками, фотокопиями, каталогами и др. материалами.		
<i>Владения:</i> Навыками принятия управленческих решений. Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Методами анализа внешней и внутренней среды деятельности туристского предприятия.	Определяет и анализирует потребности заказчика, осуществляет прием заказов от туристов, идентифицирует вид заказа, направляет заказ в соответствующие подразделения туроператора. Корректирует сроки и условия выполнения заказов и в случае необходимости информирует заказчиков об изменениях параметров заказа. Составляет отчет о выполнении заказов для последующего анализа и корректировки.	Проводит анализ конъюнктуры рынка туристских услуг, изучает и анализирует потребности заказчика. Анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, организует изучение потребностей туристов. Осуществляет сбор и анализ статистических данных. На основании результатов маркетинговых исследований спроса и предложения разрабатывает концепцию и программу. Оформляет и рассчитывает стоимость турпакета. Управляет доходностью направления.	Изучает конъюнктуру и тенденции рынка, создает базы данных, организует проведение маркетинговых исследований, разрабатывает предложения по освоению нового турпродукта. Проводит бизнес-планирование работы подразделений. Планирует и организует маркетинговые исследования и анализирует результаты деятельности подразделений. Разрабатывает концепцию и программу туристского продукта. Определяет цену.	
ПК-6 - Способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности				
<i>Знания:</i> Возможности и сферу применения различных информационно-	Изучить программное обеспечение деятельности туристских предприятий. Перечислить виды технических средств	Разобраться с методами обработки информации с использованием современных	Ознакомиться с технологией разработки сайта.	Составить и правильно оформить отчет по практике.

коммуникационных систем. Функциональные возможности специализированных программных продуктов, используемых в сфере туризма. Офисные технологии и специальное программное обеспечение туристской деятельности, Интернет-технологии.	сбора и обработки информации, связи и коммуникаций. Изучить методы анализа, сбора и обобщения информации.	технических средств коммуникации и связи, компьютера.		Представить анализ внешней и внутренней среды деятельности туристского предприятия.
<i>Умения:</i> Составить отчет о результатах производственной (преддипломной) практики на основе собранного в ходе практики материала. Диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии.	Использовать специализированные компьютерные программы. Умеет использовать методики хранения и поиска информации. Умеет использовать технологии делопроизводства. Умеет собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные. Умеет работать с базами данных и компьютерными системами.	Организовывать поиск, сбор, первичную обработку и анализ информации. Проводить сравнительный анализ. Составлять и анализировать базы данных.	Умеет разрабатывать контент. Обрабатывать информацию с использованием современных технических средств коммуникации и связи компьютера. Вести документацию и подготавливать отчетность.	
<i>Владения:</i> Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Методами анализа внешней и внутренней среды деятельности туристского предприятия. Навыками анализа эффективности применяемых прикладных программ, работы с	Составление отчетов. Ведет архивы. Анализирует итоги. Производит опрос.	Осуществляет сбор и анализ статистических данных.	Разрабатывает контент о путешествиях и размещает его на сайте компании и в сети Интернет. Ведет статистику. Готовит обзоры, отчеты.	

прикладными программными средствами.				
ПК-7 - Способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг				
<i>Знания:</i> Понятийный аппарат и экономические категории для принятия решений. Критерии оценки явлений и событий экономического развития страны.	Изучить методы сбора, обработки и анализа информации, конъюнктуру рынка. Разобраться с теорией и методикой маркетинга. Зафиксировать терминологию и аббревиатуры.	Освоить методы анализа, сбора и обобщения информации.	Овладеть теорией и методикой маркетинговых исследований, методами обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера. Знать методы составления отчетности.	Составить отчет о результатах производственной практики (преддипломной) на основе собранного в ходе практики материала.
<i>Умения:</i> Анализировать социально-экономические проблемы и процессы экономики общества, интерпретировать полученную эмпирическую информацию. Оценить степень достижения поставленных целей в подготовке и реализации коммерческих проектов в условиях выделенных ресурсов. Составить отчет о результатах производственной (преддипломной) практики на основе собранного в ходе практики материала.	Владеет методами маркетинга существующих предложений, методами маркетинга спроса, умеет оценивать конкурентоспособность и эффективность туристских программ в удовлетворении потребностей российских и иностранных туристов, их результативность. Умеет работать с базами данных.	Способен изучать конъюнктуру и тенденции, анализировать мотивацию спроса.	Организовывает поиск, сбор, первичную обработку и анализ. Планирует и организывает маркетинговые исследования и анализирует результаты.	
<i>Владения:</i> Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Навыками, формулирования и обоснования контрактов, договоров, соглашений. Навыками подготовки обзоров и аннотаций, составлением доклада и	Составляет отчеты, организует опрос	Проводит анализ конъюнктуры рынка туруслуг. Изучает и анализирует потребности. Ведет учет, анализ, обобщение результатов.	Анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты, организует изучение потребностей туристов. Изучает конъюнктуру и тенденции развития рынка. Осуществляет сбор и анализ статистических данных.	

выступлением перед аудиторией.				
ПК-8 - Готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме				
<i>Знания:</i> Методы сбора и обработки статистической информации. Методы контроля и проверки качества стат. информации. Международные рекомендации по статистике туризма. Расчетные методы оценки.	Изучить программное обеспечение деятельности туристских организаций. Освоить правила работы с базами данных и компьютерными системами. Зафиксировать программное обеспечение, методы пользования компьютером, электронную почту, глобальную и локальную телекоммуникационные системы.	Освоить информационные технологии применяемые в туризме. Знать правила работы с базами данных и компьютерными системами бронирования и других услуг. Освоить техники работы с базами данных и компьютерными системами бронирования и др.	Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи. Освоить основы теории статистики и анализа.	Составить отчет о результатах производственной (преддипломной) практики на основе собранного в ходе практики материала. Провести анкетирование потребителей.
<i>Умения:</i> Составить отчет о результатах производственной (преддипломной) практики на основе собранного в ходе практики материала. Применять методы математической статистики. Проводить обследования на основе анкетирования.	Умеет выявлять потребности заказчика. Владеет специализированными компьютерными программами. Уметь оценивать конкурентоспособность и эффективность турпрограмм в удовлетворении потребностей туристов, их результативность. Владеть техникой калькуляции стоимости. Умеет работать с базами данных и компьютерными системами бронирования.	Умеет рассчитывать стоимость турпродукта и вести базы данных.	Умеет вести статистику реализованных турпродуктов, готовит отчетность.	
<i>Владения:</i> Методами анализа внешней и внутренней среды деятельности туристского предприятия. Применение полученных знаний в организации своей профессиональной деятельности.	Определяет и анализирует потребности заказчика. Организует опрос туристов.	Ведет статистический учет, выявляет и анализирует проблемы в качестве	Контролирует реализацию продукта, послепродажное обслуживание. Разрабатывает рекомендации. Изучает и анализирует мотивацию. Организует проведение исследований.	
ПК-9 - Готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов				
<i>Знания:</i> Инновационные технологии организации в индустрии туризма и новые формы обслуживания потребителей.	Ознакомиться с нормативными документами, регламентирующими туристскую индустрию. Изучить методы мотивации туристов. Освоить технологию формирования туристских продуктов. Изучить правила обслуживания клиентов. Освоить информационные технологии,	Понимает основные концепции и организацию туристской индустрии. Изучить менеджмент в сфере туризма, теорию и методику маркетинговых исследований. Освоить методы обработки информации.	Освоить теорию и методику маркетинговых исследований, методы стимулирования сбыта, методы обработки информации.	

	применяемые в туризме. Освоить программное обеспечение, пользование компьютерами, электронной почтой и глобальными и локальными телекоммуникационными системами. Освоить выставочно-ярмарочную деятельность.			
<p><i>Умения:</i></p> <p>Анализировать рыночную информацию о продуктах и конкурентах, инновациях в туристической индустрии.</p>	Уметь консультировать и осуществлять прием заказов, координировать выполнение обязательств. Использовать методы маркетинга. Выстраивает работу с российскими и иностранными организациями. Умеет оценивать конкурентоспособность и эффективность туристских программ. Умеет работать с базами данных и компьютерными системами.	Умеет планировать и организовывать маркетинговые исследования и анализировать результаты. Проводит анализ конъюнктуры и тенденций рынка. Анализировать мотивацию спроса. Умеет разрабатывать предложения по освоению новых туров.	Умеет организовывать проведение мероприятий по продвижению турпродукта, бренда компании. Участвовать в работе выставок и семинаров. Умеет своевременно определять необходимость инноваций.	
<p><i>Владения:</i></p> <p>Навыками пользования нормативными документами в своей профессиональной деятельности. Методами организации обслуживания потребителей в соответствии с их потребностями. Отбирать и внедрять инновации.</p>	Консультирует туристов, осуществляет прием заказов. Координирование работы подразделений. Организует опрос туристов.	Анализирует мотивацию спроса, организует изучение потребностей. Изучает конъюнктуру и тенденции развития рынка. Осуществляет сбор и анализ статистических данных. По результатам исследования разрабатывает концепцию и программу. Разрабатывает предложения по освоению нового тура. Разрабатывает предложения по изменению составляющих турпродукта.	Проводит работу по стимулированию сбыта. Организует и участвует в специализированных и тематических выставках, ярмарках. Разрабатывает предложения по освоению нового туристского продукта, участвует в ознакомлении с новыми туристскими продуктами. Своевременно определяет необходимость инноваций.	

Шкала оценивания

Аттестация по итогам практики проводится на основании оформленных в соответствии с установленными требованиями: письменного отчета, в том числе индивидуального задания, дневника, экспертный лист с отметками уровня освоения компетенций и отзыва руководителя практики от предприятия, защиты отчета. По итогам аттестации выставляется дифференцированная оценка (отлично, хорошо, удовлетворительно).

Срок сдачи зачёта в соответствии с Положением о практике студентов сразу после окончания практики, то есть на следующий день после окончания практики.

Оценка **«зачет (отлично)»** выставляется в том случае, если студент показывает высокий уровень освоения компетенций, знает материал учебной, периодической и монографической литературы, законодательства и практики его применения, раскрывает не только основные понятия и анализирует их, а также за 100% посещение общего количества часов. Вся отчетная документация выполнена в соответствии с требованиями программы практики и успешно защищена.

Оценка **«зачет (хорошо)»** выставляется в том случае, если студент посетил 80% общего количества часов и добросовестно выполнил требования программы практики. Студент показывал достаточный уровень компетентности, знание лекционного материала, учебной и методической литературы, законодательства и практики его применения. В отчетной документации были незначительные погрешности в оформлении, а в ходе защиты испытывал некоторые затруднения при ответах на вопросы.

Оценка **«зачет (удовлетворительно)»** выставляется за посещение не менее 75% общего количества часов. Студент показал недостаточные знания лекционного и практического материала. При ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. На поставленные вопросы затрудняется с ответами, показывает недостаточно глубокие знания. В отчетной документации не выдержаны требования к оформлению.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется в том случае, если студент показывает слабые знания лекционного и практического материала, учебной литературы, законодательства и практики его применения, низкий уровень компетентности, не верное изложение содержания вопросов. Студент показывает слабый уровень профессиональных знаний, затрудняется при анализе практических ситуаций. Не может привести примеры из реальной практики. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы или затрудняется с ответом. При отсутствии отчетных документов.

8. Индивидуальные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:

Примерное содержание индивидуального задания

Индивидуальное задание выдается руководителем от предприятия или разрабатывается руководителем от кафедры для каждого студента с учётом специфики предприятия, на котором проходит практика.

Индивидуальное задание ориентирует студента на изучение структуры, содержания и методов работы конкретного предприятия туристской индустрии.

Обязательным в рамках данной практики является выполнение профессиональных кейсов, которые разработаны с учетом видов профессиональной деятельности бакалавров направления 43.03.02 Туризм (прежде всего, производственно-технологическая, организационно-управленческая деятельность, а также сервисная и научно-исследовательская) и этапом обучения – 4 курс: привязка к предприятию и формулирование конкретных ситуаций (проблемных), требующих решения в рамках

обозначенных тем.

Учитывая специфику производственной (технологической) практики темы кейсов формулируются в виде вопроса, который изначально задает проблемную ситуацию, требующую профессионального решения.

Тематика кейсов:

1. Информационные технологии в создании, продвижении и реализации туристского продукта.
 2. Анализ деятельности туристского предприятия для выявления проблем развития туристской сферы в регионе.
 3. Выбор и реализация эффективной схемы работы с поставщиками услуг.
 4. Качественное планирование численности и структуры персонала туристского предприятия для его эффективного функционирования на рынке туристских услуг.
 5. Оптимизация организационной структуры управления туристской фирмой или организацией.
 6. Оптимизация процесса принятия управленческих решений (конфликты, мотивация и т.п.) в деятельности туристского предприятия.
 7. Анализ и оценка конкурентной среды туристского предприятия.
 8. Продвижение туристских предложений туристского предприятия.
 9. Разработка и построение дерева целей (решить проблему соответствия целей) для эффективного функционирования туристского предприятия.
 10. Разработка эффективной системы мотивации на предприятиях туризма.
 11. Стимулирование работы специалистов туристского предприятия.
 12. Увеличение востребованности услуг туристского предприятия.
 13. Увеличение эффективности работы туристского предприятия.
 14. Эффективное использование информационных технологий на предприятиях туризма.
 15. Эффективное использование кластерного подхода на региональном уровне.
 16. Коммуникативные технологии в продвижении туристского продукта.
 17. Роль проектирования туристского продукта в деятельности туристского предприятия.
 18. Система маркетинговых коммуникаций в индустрии туризма.
- Примеры выполнения кейсов в *Приложении 9*.
- Руководитель практики от кафедры (научный руководитель бакалаврской работы) имеет право полностью или частично заменить предлагаемые для студента задания для прохождения практики на индивидуальное задание, заключающееся в сборе информации и документационного материала для написания выпускной квалификационной работы согласно выбранной тематике.

9. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания

Оценка знаний, умений, владений, характеризующая этапы формирования компетенций по практике осуществляется в ходе промежуточного контроля – дифференцированный зачет.

Текущий контроль организуется в формах:

- проверки заполненного дневника практики.
- посещения базы практики.

Текущий учет осуществляется в процессе систематического наблюдения за ходом всех видов работы студентов на практике. Учет и оценку деятельности осуществляют еженедельно (бригадный день) методисты совместно с работниками баз практики.

По итогам практики, после предоставления и защиты отчета студенты получают дифференцированный зачет. Зачет проводится коллегиально под председательством курсового руководителя.

Критериями оценки являются:

- выполнение студентов программы практики и индивидуального задания;
- отзыв (характеристика) руководителя практики от предприятия;
- знание теоретических положений и руководящих документов,
- публичная защита отчета.

Правила ведения дневника

1. Дневник является основным отчётным документом по прохождению всех видов практики.
2. Во время практики студент ежедневно кратко записывает в дневник всё, что им сделано за соответствующий период по выполнению программы или индивидуальных заданий.
3. По требованию руководителей практики и декана факультета студент обязан представить дневник на просмотр. Руководители практики подписывают дневник после просмотра, делают свои замечания и дают дополнительные задания.
4. По окончании практики дневник и отчёт должны быть просмотрены руководителями практики, составлены отзывы и подписаны руководителем от предприятия.
5. Защита отчёта по практике проводится на кафедре. При этом студент должен сдать на кафедру дневник и отчёт по практике.

Структура отчета

По результатам практики студент обязан представить отчет и дневник практики, отзыв-характеристику руководителя практики от предприятия (организации).

Содержание отчета должно соответствовать программе практики, отчет представляется в печатном варианте объемом 20-30 страниц.

Отчет включаются введение, основная часть, заключение, приложения.

Для более глубокого изучения и анализа различных аспектов туристской деятельности каждому студенту выдается индивидуальное задание в соответствии с конкретным содержанием практики и с учетом специфики предприятия и будущей профессиональной деятельности. Индивидуальное задание состоит из трех частей (пяти вопросов).

Тематика вопросов первой части направлена на изучение рекреационных, туристских возможностей региона, как ресурсной основы для создания турпродукта.

Вопросы второй части индивидуального задания соответствуют организационно-управленческой, сервисной деятельности будущего бакалавра и направлены на изучение структуры предприятия, включенного в процесс туроператорской и турагентской деятельности; на ознакомление с основными направлениями деятельности предприятия.

Вопросы третьей части задания направлены на практическое изучение основ будущей профессиональной деятельности: общее ознакомление с технологиями туроператорской и турагентской деятельности, с особенностями взаимодействия с потребителем услуг конкретного туристского предприятия; с определением проблем и разработкой предложений по улучшению деятельности организации.

Таким образом, в отчете студенты должны привести:

1. Краткое описание рекреационных, туристских возможностей региона, как ресурсной основы для создания турпродукта;
2. Характеристику структуры предприятия, включенного в процесс туроператорской и турагентской деятельности;
3. Описание основных направлений туристской деятельности предприятия;

4. Общую характеристику технологий туроператорской и турагентской деятельности, особенности взаимодействия с потребителем услуг конкретного туристского предприятия;
5. Описание проблем и предложений по улучшению деятельности организации. При оформлении отчета необходимо использовать информацию и полученные знания в результате прохождения практики.

Кроме этого необходимо использовать сведения и информацию из научно-исследовательской, справочной и учебной литературы, а также из нормативно-правовой документации.

Отчет по практике является основным документом, характеризующим работу студента во время практики.

Отчет составляется в соответствии с реально выполненной программой практики и согласно индивидуального задания.

Заключение отчета должен включать следующее:

- выводы и предложения по совершенствованию деятельности конкретного подразделения изучаемого предприятия.

В *приложения* включается в заполненном виде образцы сопроводительных и отчетных документов, актов, договоров (контрактов), сертификатов, деклараций, прайс-листы, вспомогательные таблицы и другие дополнительные материалы.

Во время проведения итогового контроля проверяется объем изученного студентом материала, результаты самостоятельной работы, отраженные в отчете и дневнике.

ПРИМЕРЫ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КЕЙСОВ ПО ТУРИЗМУ

Производственная практика - Туристская технологическая

Проблемная ситуация 1: Как анализировать деятельность туристских фирм и (или) организаций на региональном уровне?

Тема: Анализ деятельности туристских предприятий на региональном уровне.

Цель – определить сущность и содержание деятельности туристских фирм и (или) организаций, а также выявить проблемы в их деятельности на региональном уровне.

План

Классификация туристских предприятий. Основные признаки классификации. Уровни управления в туризме.

Сущность и содержание деятельности туристских организаций и фирм на региональном уровне.

Цели и задачи туристских предприятий на региональном уровне. Основные направления их деятельности. Форматы туристских предприятий: «малая гостиница», «турфирма турагент», «турфирма туроператор», а также туристские администрации и туристские организации.

Проблемы и перспективы деятельности туристских фирм и (или) организаций на региональном уровне.

Методические указания

Выполнение кейса нацелено на анализ основных направлений деятельности туристских предприятий, а также выявление проблем в их деятельности на региональном уровне. Это позволит студентам сформировать систему знаний об особенностях анализа и проектирования деятельности туристских предприятий.

На первом этапе необходимо дать характеристику предприятия на основании конкретных признаков, перечень которых следует самостоятельно разработать и взять за основу при составлении характеристики (не менее 15).

Примерами критериев для характеристики могут послужить: Наименование (юридический адрес, номер в Госреестре для туроператоров) Отрасль, сфера (вид деятельности по уставу)

Форма собственности: государственные, муниципальные, частные или смешанные Туристская специализация Производственный фактор: капиталоемкие, трудоемкие, материалоемкие

Организационно-правовая форма: хозяйственные общества и товарищества, не коммерческие партнерства, ЗАО, ИП, ООО

Численность персонала

На втором этапе провести анализ деятельности, который должен включать: основные направления деятельности в рамках развития туристской отрасли, конкретные результаты данной деятельности (программы, проекты, мероприятия и т.д.), действующие или предполагаемые сроки реализации мероприятий по развитию туризма в регионе.

Результаты следует представить в форме таблицы:

Наименование организации или фирмы	Основные направления деятельности	Результаты деятельности (программы, проекты, мероприятия)	Сроки реализации	Проблемы

Для выполнения кейса необходимы следующие документы: устав предприятия, карточка предприятия (реквизиты), штатное расписание, установленное на предприятии, соглашения и договора с поставщиками услуг (партнерами), типовые документы для клиента, документы для оформления заказа, а также документы регламентирующие деятельность туристского предприятия.

Проблемная ситуация 2: Как эффективно продвигать туристские продукты на региональном уровне?

Тема: Технология продвижения туристского продукта на региональном уровне.

Цель – определить и охарактеризовать направления продвижения туристского продукта на региональном уровне.

План

1. Рекламная деятельность в индустрии туризма.
2. Основные направления стимулирования сбыта: сотрудников фирмы, партнеров (агентов), клиентов.
3. Связи с общественностью.
4. Выставочная деятельность и участие в workshop.

Методические указания

Выполнение кейса направлено на анализ технологии организации продвижения турпродукта с учетом использования основных элементов системы маркетинговых коммуникаций.

На первом этапе целесообразно охарактеризовать основные элементы маркетинговых коммуникаций, используемые на предприятии. Помимо выделения элементов необходимо указать формы, периодичность, частоту, стоимость (затраты по каждому направлению), а также подробно изучить рекламные макеты, тексты и планы участия в выставках и workshops.

На втором этапе следует выделить преимущества и недостатки в использовании существующих на предприятии элементов маркетинговых коммуникаций.

Результат работы по данному этапу целесообразно представить наглядно в табличной форме.

Элемент системы маркетинговых коммуникаций	Формы	Преимущества	Недостатки

Для выполнения кейса необходимы следующие документы: рекламные макеты, тексты, сметы затрат на рекламу и др. элементы маркетинговых коммуникаций, соглашения и договора с поставщиками услуг (партнерами), типовые документы для клиента, документы для оформления заказа, а также документы регламентирующие деятельность туристского предприятия.

