



## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

по прохождению учебной (ознакомительной) практики  
для студентов направления подготовки

43.03.02 «Туризм»

профиль «Технология и организация туроператорских и  
турагентских услуг»

Методические указания по прохождению учебной (ознакомительной) практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики .....	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	4
3. Структура и содержание практики.....	6
4. Формы отчетности по практике.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	8
5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики .....	8
5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	9
5.3 Шкалы оценивания .....	10
5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	11
5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики. ....	11
5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	12
7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	13
8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики ..	13

## **1. Цели и задачи практики**

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Туризм раздел учебная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Учебная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) компетенций обучающихся.

Цель учебной (ознакомительной) практики - Цель ознакомительной практики (далее учебная практика) — формирование первичных профессиональных умений и навыков, первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности, т.е. обеспечение связи между научно-теоретической и практической подготовкой обучающихся и получения ими первоначального опыта практической деятельности, создании условий для формирования практических компетенций.

Задачи:

1 сформировать у студента общее представление о сфере будущей профессиональной деятельности;

2 дать студенту общее представление об организации обслуживания на предприятиях, учреждениях и организациях сферы сервиса в зависимости от видов сервисной деятельности; об особенностях сервисной деятельности как составной части экономики (экономическая сущность сервисной деятельности; сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики);

3 изучить процесс и формы обслуживания потребителей;

4 сформировать представление об особенностях взаимодействия производителя с потребителем услуг предприятий сервиса для обеспечения практической основы последующего эффективного изучения профессиональных дисциплин;

5 сформировать навык работы в контактной зоне с потребителем с учетом знаний основ психологии и конфликтологии;

6 закрепить на практике методики работы с информацией с целью выполнения анализа ресурсного потенциала сервисной деятельности;

7 ознакомить с особенностями использования существующих пакетов прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности.

## **2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики**

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

экономические способы оценки эффективности результатов деятельности в сервисных компаниях; правила делового общения; правила взаимодействия с коллективом; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные требования информационной безопасности; общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; основные категории, элементы и принципы организации работы сервисной фирмы; способы формирования стратегии сервисного предприятия; современные технологии применяемые в сфере сервиса; основные категории, элементами и принципами самоорганизации, саморазвития; стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности

Уметь:

применять расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; применять коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации, проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; организовывать исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов организовать сервисный процесс на предприятиях; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя использовать различные источники информации по объекту сервиса; использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; применять полученные знания в различных сферах деятельности, разрабатывать и применять инновации; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; внедрять современные сервисные технологий в процесс предоставления услуг; применять знания и принципами самоорганизации, саморазвития на практике.

Владеть:

способами расчета эффективности деятельности результатов сервисных предприятий; навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; навыками межличностных и деловых коммуникаций; правилами организации деятельности в индустрии сервиса; основными категориями, элементами и принципами организации работы сервисной фирмы; знаниями в различных сферах деятельности, правилами разработки и применения инноваций; общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; навыками исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; представлениями о современных технологиях применяемых в сфере сервиса; навыками внедрения современных сервисных технологий в процесс предоставления услуг; знаниями и принципами самоорганизации, саморазвития.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2. О.01.01(У)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Информационные технологии в туристской индустрии

Основы проектной деятельности

Основы туризма

Правовое регулирование туристской индустрии

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Организация туристской деятельности

Туристско-рекреационное проектирование

Предпринимательская деятельность в туризме

Проектно-технологическая практика

Объем практики: 3 (з.е.) Продолжительность – 108 ч

Тип практики: Ознакомительная практика

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

### **3. Структура и содержание практики**

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1. Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями

Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики)

Инструктаж по технике безопасности

Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики

Раздел 2. Подготовка отчета по результатам прохождения практики

Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета

Особенности осуществления технологических процессов в сфере сервисной деятельности и туризма

Разработка рекомендаций по совершенствованию и внедрению технологических процессов предоставления сервисных услуг

Методические аспекты оценки эффективности технологических процессов предоставления туристских услуг

Заключение. Оформление зачета

Подведение итогов практики. Защита отчетов

#### **4. Формы отчетности по практике**

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

## **5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

### **5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики**

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ОПК-8.1: Знает сущность понятия принципов работы современных информационных технологий.

ОПК-8.2: Понимает принципы работы современных информационных технологий.

ОПК-8.3: Реализует принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности.

ОПК-7.1: Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг

ОПК-7.2: Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности

ОПК-6.1: Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области

ОПК-6.2: Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг

ОПК-6.3: Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

ОПК-5.1: Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы

ОПК-5.2: Принимает экономически обоснованные управленческие решения

ОПК-5.3: Обеспечивает экономическую эффективность туристского предприятия

ОПК-4.1: Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов

ОПК-4.2: Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

ОПК-3.1: Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

ОПК-3.2: Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

ОПК-2.1: Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы

ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы

ОПК-2.3: Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы

ОПК-1.1: Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности

ОПК-1.2: Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма

УК-3.1: Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели

УК-2.1: Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними

УК-1.1: Критически оценивает надежность исторических источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников

УК-1.4: Анализирует различные существующие методики и технологии в профессиональной сфере

## **5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций**

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

### 5.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

#### **5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики**

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

1. Историческое развитие сервисной и туристской деятельности и особенности ее становления в современном мире.
2. Сервисная деятельность и потребности человека.
3. Информационный сервис: проблемы и перспективы развития.
4. Особенности развития сервисной и туристской деятельности в России: история и современность.
5. Виды сервисной и туристской деятельности.
6. Информационный сервис и Интернет-экономика.
7. Глобальные информационные сети и сервисная деятельность.
8. Проблемы переходного периода от индустриального к информационному обществу.
9. Особенности психологии управления в сервисной и туристской деятельности.
10. Проблемы развития сферы услуг: теория и практика.
11. Координация деятельности подразделений сервисного и туристского предприятия.
12. Стандартизация различных видов услуг.
13. Международная стандартизация услуг.
14. Разработка стандартов обслуживания.
15. Расширение присутствия на освоенных рынках.
16. Стратегия развития услуг на предприятиях сервиса.
17. Стратегия развития новых рынков в сфере услуг
18. Стратегия диверсификации в сфере сервиса
19. Сегментационная стратегия в сфере сервиса
20. Стратегия фокусировки на издержках в сфере сервиса
21. Методы оценки эффективности сервисной стратегии.
22. Лояльность потребителей как показатель успешной стратегии сервисного предприятия.

#### **5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.**

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к

нему требованиям на выпускающей кафедре, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

## **5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице .

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	ДГТУ, Каф. "СТИИГ"; сост. Т.Г. Зайнуллина	Сервисная логистика: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/servisnaya-logistika-metod-ukazaniya">https://ntb.donstu.ru/content/servisnaya-logistika-metod-ukazaniya</a>
Л1.2	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/75199.html">http://www.iprbookshop.ru/75199.html</a>
Л1.3	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	<a href="http://znanium.com/catalog/document?id=335952">http://znanium.com/catalog/document?id=335952</a>
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Велединский В.Г.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Кнорус, 2013	
Л2.2	Романович Ж.А.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Дашков и К, 2015	
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu">https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu</a>
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Руденко Л. Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018			

## 7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus

Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus

Перечень информационных справочных систем

Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа : <http://www.consultant.ru>

## 8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная

вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
по прохождению учебной (исследовательской) практики  
для студентов направления подготовки  
43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг»

Методические указания по прохождению учебной (исследовательской) практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики .....	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	4
3. Структура и содержание практики.....	6
4. Формы отчетности по практике.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	8
5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики .....	8
5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	9
5.3 Шкалы оценивания .....	10
5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	11
5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики. ....	11
5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	12
7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	13
8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики ..	13

## **1. Цели и задачи практики**

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Туризм раздел учебная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Учебная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) компетенций обучающихся.

Цель учебной (исследовательской) практики - Цель практики "Исследовательская практика" - закрепление и углубление полученных теоретических знаний и практических умений и навыков по формированию профессиональных компетенций УК-6, УК-8, ПК-8.

Задачи:

- 1) провести исследования социально-психологических особенностей потребителя на предприятии с учетом национально-региональных и демографических факторов;
- 2) собрать и проанализировать необходимую научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности для написания курсовой и дипломной работы;
- 3) собрать материал для выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и(или) туризма;
- 4) подготовка материала для написания научных статей;
- 5) провести анализ недостатков и разработка рекомендации по улучшению сервиса и (или) туризма в регионе;
- 6) формирование способности управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
- 7) формирование способности проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса в рамках исследовательской деятельности;
- 8) формирование способности создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов, в том числе в рамках исследовательской деятельности.

## **2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики**

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного

опыта в сервисной деятельности;

- методологию и технологию сервисной деятельности, типовую методику научного исследования и интеллектуального поиска;

- социально-психологических особенности потребителя сервисных услуг с учетом национально-региональных и демографических факторов;

- как управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

- как создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;

- как проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

Уметь:

- проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально- региональных и демографических факторов;

- выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;

- пользоваться основными методами сбора (наблюдение, опрос, изучение материалов) и обработки (экспертные оценки, аналогия, моделирование, статистический, корреляционный анализ и др.) материала;

- управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

- создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов;

- проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса.

Владеть:

- навыками отбора материала и выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и (или) туризма;

- методами самостоятельной работой со специальной литературой и нормативными источниками при помощи информационно-телекоммуникационных средств (Интернет) и справочных правовых систем.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В .01.01(У)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Ознакомительная практика

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Сервисная практика

Объем практики: 3 (з.е.) Продолжительность – 108 ч

Тип практики: исследовательская

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

### **3. Структура и содержание практики**

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

1 Получение первичной практической информации о целях, задачах и организации научной деятельности кафедры, института.

2 Углубленное изучение методов научного исследования, соответствующих профилю избранной темы (курсовой работы (проекта), выпускной квалификационной работы и др.), технологий их применения, способов сбора, обработки и интерпретации научной информации и др.

3 Участие в научно-исследовательской работе кафедры, института, предприятий питания и др.

4 Оформление результатов исследования (подготовка публикации, доклада, выступления на конференции и др.)

5 Подготовка отчета

### **4. Формы отчетности по практике**

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Содержание теоретической и практической частей научно-исследовательской работы определяется в зависимости от ее темы. В

случаях, когда избранная студентом тема научно-исследовательской работы имеет теоретический характер, анализ практики не является обязательным. Содержание научно-исследовательской работы должно соответствовать следующим основным требованиям:

- самостоятельность исследования;
- наличие анализа специальной литературы, нормативных документов по теме исследования;
- связь предмета исследования с актуальными проблемами современной науки, практической сервисной деятельностью предприятий;
- наличие в научно-исследовательской работе собственных обоснованных суждений автора;
- логичность изложения содержания научно-исследовательской работы, убедительность представленного в научно-исследовательской работе материала, аргументированность выводов и предложений;
- научно-практическая значимость научно-исследовательской работы.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заклучения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

## **5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

### **5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики**

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

УК-6.1: Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.

УК-8.4: Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций.

ПК-8.1: Использует статистические и другие методы в процессе осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности при проведении исследований туристских ресурсов и проектировании туристского продукта.

ПК-8.2: Применяет современные методы информационных и геоинформационных технологий для изучения влияния географических факторов на развитие туристско-рекреационной деятельности.

ПК-8.3: Осуществляет эффективный информационный поиск в глобальных информационных сетях, на порталах и стендах международных выставок.

## **5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций**

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

## **5.3 Шкалы оценивания**

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ,

содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

#### **5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики**

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

- 1 Виды информационных технологий.
- 2 Проблемы использования информационных технологий в сервисе.
- 3 Правила составления опросов для размещения в электронной среде.
- 4 Эмпирический и теоретический уровни научного исследования.

- 5 Классификация методов научных исследований.
- 6 Методы эмпирического исследования: наблюдение, описание, измерения, эксперимент.
- 7 Методы теоретического исследования: идеализация, гипотико-дедуктивный метод. Методология: теоретический и практический подходы.
- 8 Методы доказательства и аргументации.
- 9 Системный подход в научных исследованиях.
- 10 Творчество и эвристика в научном познании.
- 11 Признаки и методы описания проблемной ситуации, обоснование актуальности исследования.
- 12 Установление объекта, предмета, цели и задач исследования.
- 13 Принципы выбора методов исследования, критерии оценки методов.
- 14 Структура программы исследования.
- 15 Правила формулирования промежуточных и итоговых выводов в исследовании.
- 16 Принципы формирования источниковой базы исследования, оценка достоверности и актуальности источника.
- 17 Документальные источники информации.
- 18 Электронные формы информационных ресурсов, российские и международные электронные библиотеки.
- 19 Правила работы с печатными и электронными источниками.
- 20 Правила цитирования, российские и международные индексы научного цитирования.

### **5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.**

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий

уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

## **6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице .

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

<b>6.1.1. Основная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Слесаренко Н. А., Борхунова Е. Н., Борунова С. М., Кузнецов С. В., Абрамов П. Н., Широкова Е. О.	Методология научного исследования	, 2018	<a href="https://e.lanbook.com/book/103146">https://e.lanbook.com/book/103146</a>
Л1.2	Пещеров, Г. И., Слободчиков, О. Н.	Методология научного исследования: учебное пособие	Москва: Институт мировых цивилизаций, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/77633.html">http://www.iprbookshop.ru/77633.html</a>
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л2.1	Хожемпо, В. В., Тарасов, К. С., Пухлянко, М. Е.	Азбука научно-исследовательской работы студента: учебное пособие	Москва: Российский университет дружбы народов, 2010	<a href="http://www.iprbookshop.ru/11552.html">http://www.iprbookshop.ru/11552.html</a>
Л2.2	Исакова, А. И.	Учебно-исследовательская работа: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72208.html">http://www.iprbookshop.ru/72208.html</a>
Л2.3	Родионова Д. Д., Сергеева Е. Ф.	Основы научно-исследовательской работы (студентов): учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2010	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=227895">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=227895</a>
<b>6.1.3. Методические разработки</b>				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ, Каф. СТиИГ"; сост. Л.А. Минасян	Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Методы научных исследований» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально- культурный сервис (квалификация бакалавр)	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-rekomendacii-dlya-samostoyatelnoy-raboty-studentov-po-discipline-metody-nauchnyh-issledovaniy-dlya-obuchayusyh-po-napravleniyu-podgotovki-430301-servis-profil-socialno-kulturnyy-servis-kvalifikaciya-bakalavr">https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-rekomendacii-dlya-samostoyatelnoy-raboty-studentov-po-discipline-metody-nauchnyh-issledovaniy-dlya-obuchayusyh-po-napravleniyu-podgotovki-430301-servis-profil-socialno-kulturnyy-servis-kvalifikaciya-bakalavr</a>

ЛЗ.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu">https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu</a>
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>				
Э1	Хожемпо, В. В. Азбука научно-исследовательской работы студента [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. В. Хожемпо, К. С. Тарасов, М. Е. Пухляко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский университет дружбы народов, 2010. — 108 с.			
Э2	Исакова, А. И. Учебно-исследовательская работа [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. И. Исакова. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 117 с.			
Э3	Родионова, Д.Д. Основы научно-исследовательской работы (студентов) : учебное пособие / Д.Д. Родионова, Е.Ф. Сергеева. - Кемерово : КемГУКИ, 2010. - 181 с.			

## **7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus

Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus

Перечень информационных справочных систем

Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа : <http://www.consultant.ru>

## **8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики**

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной

аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная

вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).



## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

по прохождению производственной (сервисной) практики  
для студентов направления подготовки  
43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг»

Методические указания по прохождению производственной (сервисной) практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

## СОДЕРЖАНИЕ

<u>1. Цели и задачи практики</u> .....	4
<u>2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики</u> .....	4
<u>3. Структура и содержание практики</u> .....	6
<u>4. Формы отчетности по практике</u> .....	7
<u>5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике</u> .....	8
<u>5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики</u> .....	8
<u>5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций</u> .....	9
<u>5.3 Шкалы оценивания</u> .....	10
<u>5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики</u> .....	11
<u>5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.</u> .....	11
<u>5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.</u> .....	12
<u>7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</u> .....	13
<u>8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики</u> ..	13

## 1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Туризм раздел производственной (сервисной) практики является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) компетенций обучающихся.

Цель производственной (сервисной) практики:

Цель сервисной практики (далее производственная практика) – формирование нового знания, развитие способностей и практических профессиональных умений, накопление навыков научно-исследовательской работы, а также закрепление, расширение, систематизация и обобщение теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин учебного плана, подготовка обучающихся к осознанной, углубленной, самостоятельной работе научного характера в выбранной области профессиональной деятельности, т.е. обеспечение связи между научно-теоретической и практической подготовкой обучающихся и получения ими опыта практической деятельности, создании условий для формирования практических компетенций.

Задачи практики:

- углубление знаний по анализу внутренней и внешней среды компании;
- приобретение практических навыков по сбору и обработке информации, использованию современных средств обработки информации;
- формирование способностей, необходимых для организации маркетинговых исследований;
- овладение навыками по структурированию задач и определению стратегий достижения поставленной цели в области сервиса жилищно-коммунальной сферы;
- знакомство с тенденциями международного и российского рынка услуг в сфере сервиса и туризма;
- привить навыки обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности;
- комплексное формирование профессиональных компетенций;

- развитие способности к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
- использование методов научного прогнозирования спроса сервисных услуг на долгосрочный период и мониторинга рынка услуг;
- способности управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
- способности организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности;
- способности осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации;
- умения использовать способы, средства, критерии для реализации информационных технологий в туристской сервисной деятельности.

## **2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики**

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

экономические способы оценки эффективности результатов деятельности ; правила делового общения; правила взаимодействия с коллективом; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии туризма; основные требования информационной безопасности; общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; основные категории, элементы и принципы организации работы сервисной фирмы; способы формирования стратегии туристского предприятия; современные технологии применяемые в сфере сервиса; основные категории, элементами и принципами самоорганизации, саморазвития; стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в туристской деятельности; как управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни; как организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности; как осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

Уметь:

применять расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением

информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; применять коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации, проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; организовывать исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов организовать сервисный процесс на предприятиях; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя использовать различные источники информации по объекту сервиса; использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; применять полученные знания в различных сферах деятельности, разрабатывать и применять инновации; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; внедрять современные сервисные технологий в процесс предоставления услуг; применять знания и принципами самоорганизации, саморазвития на практике, управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни; организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности; осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

Владеть:

способами расчета эффективности деятельности результатов туристских предприятий; навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; навыками межличностных и деловых коммуникаций; правилами организации деятельности в индустрии сервиса и туризма; основными категориями, элементами и принципами организации работы туристской фирмы; знаниями в различных сферах деятельности, правилами разработки и применения инноваций; общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; навыками исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; представлениями о современных технологиях применяемых в сфере сервиса; навыками внедрения современных сервисных технологий в процесс предоставления услуг; знания и принципами самоорганизации, саморазвития, способностью управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни; способностью организовать работу исполнителей, принимать решения

об организации туристской деятельности; способностью осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.01(П)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Ознакомительная практика

Организация туристской деятельности

Социальное предпринимательство

Использование компьютерных технологий в туризме

Туристско-рекреационное проектирование

Основы туризма

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Проектно-технологическая практика

Объем практики: 4 (з.е.) Продолжительность – 144 ч

Тип практики: производственная

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

### **3. Структура и содержание практики**

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1.

Подготовительный этап, проводимый для обучающегося преподавателями

Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики)

Инструктаж по технике безопасности

Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики

Раздел 2. Подготовка отчета по результатам прохождения практики

Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета)

Особенности осуществления технологических процессов в сфере сервисной деятельности

Разработка рекомендаций по совершенствованию и внедрению технологических процессов предоставления сервисных услуг

Методические аспекты оценки эффективности технологических процессов предоставления услуг

Заключение. Оформление зачета

#### **4. Формы отчетности по практике**

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Содержание теоретической и практической частей научно-исследовательской работы определяется в зависимости от ее темы. В случаях, когда избранная студентом тема научно-исследовательской работы имеет теоретический характер, анализ практики не является обязательным. Содержание научно-исследовательской работы должно соответствовать следующим основным требованиям:

- самостоятельность исследования;
- наличие анализа специальной литературы, нормативных документов по теме исследования;
- связь предмета исследования с актуальными проблемами современной науки, практической сервисной деятельностью предприятий;
- наличие в научно-исследовательской работе собственных обоснованных суждений автора;
- логичность изложения содержания научно-исследовательской работы, убедительность представленного в научно-исследовательской работе материала, аргументированность выводов и предложений;
- научно-практическая значимость научно-исследовательской работы.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом

директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заклучения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

## **5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

### **5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики**

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

УК-6.3: Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста

ПК-1.1: Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности

ПК-1.2: Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации

ПК-7.3: Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями

### **5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций**

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствие с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего

доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

### 5.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены.

Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

#### **5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики**

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

- 1) основные принципы государственного регулирования и требования, предъявляемые к предприятиям туризма;
- 2) маркетинговый анализ деятельности предприятия и его конкурентоспособность (продукт, цена, продвижение, позиционирование, сегментирование);
- 3) основные экономические и финансовые показатели деятельности предприятия в отчетном и предыдущем году с их оценкой;
- 4) предложения по совершенствованию (улучшению) деятельности предприятия на основе анализа научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в туристской индустрии ;
- 5) исследование деятельности предприятия на основе методов анкетирования, наблюдения, изучения документов, выявление недостатков и пути их устранения;
- 6) разработка креативных предложений в области развития конкретного предприятия, либо перспективам и направлениям развития туризма в г. Ставрополе (регионе).
- 7) Глобальные информационные сети и сервисная деятельность туристских предприятий.
- 8) Проблемы переходного периода от индустриального к информационному обществу.
- 9) Особенности психологии управления в сервисной деятельности туристских предприятий.
- 10) Проблемы развития сферы услуг и туризма: теория и практика.

#### **5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.**

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений,

навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

## **6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице .

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

6.1.1. Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	ДГТУ, Каф. "СТИИГ"; сост. Т.Г. Зайнуллина	Сервисная логистика: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/servisnaya-logistika-metod-ukazaniya">https://ntb.donstu.ru/content/servisnaya-logistika-metod-ukazaniya</a>
Л1.2	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/75199.html">http://www.iprbookshop.ru/75199.html</a>
Л1.3	Морозов М. А., Морозова Н. С.	Экономика туризма: Учебник Для СПО	Москва: Юрайт, 2019	<a href="https://urait.ru/bcode/430792">https://urait.ru/bcode/430792</a>
Л1.4	Мотьшина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И.	Менеджмент туризма: Учебник Для СПО	Москва: Юрайт, 2019	<a href="https://urait.ru/bcode/431511">https://urait.ru/bcode/431511</a>
Л1.5	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019	<a href="http://znaniyum.com/catalog/document?id=335952">http://znaniyum.com/catalog/document?id=335952</a>

**6.1.2. Дополнительная литература**

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
--	---------	----------	-------------------	-------

УП: v430302-21-ЗТИС.plx

стр. 9

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Велединский В.Г.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Кнорус, 2013	
Л2.2	Романович Ж.А.	Сервисная деятельность: Учебник	М.: Дашков и К, 2015	

**6.1.3. Методические разработки**

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu">https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu</a>

**6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"**

Э1	Руденко Л. Л. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018			
Э2	Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017			

**7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения  
Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus  
Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus  
Перечень информационных справочных систем  
Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим  
доступа : <http://www.consultant.ru>

## **8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики**

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная

вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).



## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

по прохождению производственной (проектно-технологической)  
практики

для студентов направления подготовки  
43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг»

Методические указания по прохождению практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

## СОДЕРЖАНИЕ

<u>1. Цели и задачи практики</u> .....	4
<u>2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики</u> .....	4
<u>3. Структура и содержание практики</u> .....	6
<u>4. Формы отчетности по практике</u> .....	7
<u>5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике</u> .....	8
<u>5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики</u> .....	8
<u>5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций</u> .....	9
<u>5.3 Шкалы оценивания</u> .....	10
<u>5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики</u> .....	11
<u>5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики</u> .....	11
<u>5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики</u> .....	12
<u>7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</u> .....	13
<u>8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики</u> ..	13

## 1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Туризм раздел производственная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) компетенций обучающихся.

Целью производственной практики(проектно-технологической) является создание у студентов общего представления о значении ресурсной базы для развития сферы туризма, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителями услуг, о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей услуги, закрепление теоретических знаний, полученных студентом в институте.

Задачи производственной(проектно-технологической) практики:

1.Изучение процесса оказания туристских услуг как системы взаимосвязанных технологических процессов;

2.Приобретение знаний и навыков по организации, управлению как отдельными сотрудниками, так и предприятием туризма в целом;

3.Изучение экономики и организации производства, охраны труда в масштабах туристского предприятия;

4.Участие студентов в работах по оказанию технической помощи предприятию сферы туристских услуг;

5.Подготовка исходных данных для выполнения курсовой работы и ВКР;

6.Изучение нормативно-правовой документации, регулирующей деятельность предприятий туризма;

7.Формирование аналитических умений в сфере профессиональной деятельности, приобретение навыков выявления позитивных и негативных тенденций;

8.Овладение приемами и навыками определения состава источников информации, сбора данных для проведения анализа операционной

(производственной) деятельности в профессиональной организации, а также путей, каналов связей передаваемой информации вплоть до непосредственного исполнителя;

9. Приобретение навыков обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности.

10. Приобретение навыков проектировать объекты туристской деятельности.

11. Приобретение навыков организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий.

12. Приобретение навыков находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма.

## **2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики**

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- как проектировать объекты туристской деятельности;
- как организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий;
- как находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма.

Уметь:

- проектировать объекты туристской деятельности;
- организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий;
- находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма.

Владеть:

- навыками, позволяющими проектировать объекты туристской деятельности;
- навыками, позволяющими организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий;
- навыками, позволяющими находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел)

ООП, Индекс Б2. В. 02.02(П)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Технология активных видов туризма

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Предпринимательская деятельность в туризме

Сервисная практика

Технология разработки туристского маршрута

Организация туристской деятельности

Использование компьютерных технологий в туризме

Ознакомительная практика

Туристско-рекреационное проектирование

Основы туризма

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Технология и организация гостиничных услуг

Технология и организация экскурсионных услуг

Технология организации международного туризма

Технология организации внутреннего туризма

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Преддипломная практика

Объем практики: 3 (з.е.) Продолжительность – 108 ч

Тип практики: проектно-технологическая

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

### **3. Структура и содержание практики**

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1. Организационная часть

Получение задания

Составление дневника практики, его заверение у непосредственного руководителя практики

Раздел 2. Проектно-технологическая часть

Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала

Основные ТЭП предприятия туризма за два последних года

Кадровый состав.

Характеристика ассортимента услуг и продукции предприятия.

Производственная деятельность предприятия туризма.

Система сервиса предприятия туризма.

Структура процесса оказания услуг.

Состав клиентов предприятия.

Выполнение работы в соответствии с полученным заданием

### Раздел 3. Заключительная часть

Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики

Представление отчета, дневника, характеристики

Защита отчета

#### **4. Формы отчетности по практике**

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Содержание теоретической и практической частей научно-исследовательской работы определяется в зависимости от ее темы. В случаях, когда избранная студентом тема научно-исследовательской работы имеет теоретический характер, анализ практики не является обязательным. Содержание научно-исследовательской работы должно соответствовать следующим основным требованиям:

- самостоятельность исследования;
- наличие анализа специальной литературы, нормативных документов по теме исследования;
- связь предмета исследования с актуальными проблемами современной науки, практической сервисной деятельностью предприятий;
- наличие в научно-исследовательской работе собственных обоснованных суждений автора;
- логичность изложения содержания научно-исследовательской работы, убедительность представленного в научно-исследовательской работе материала, аргументированность выводов и предложений;
- научно-практическая значимость научно-исследовательской работы.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации

задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

## **5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

### **5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики**

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ПК-5.2: Применяет современные технологии сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма

ПК-4.3: Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания

ПК-2.4: Формирует идею проекта, организует проектную деятельность

ПК-2.2: Оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта

ПК-2.1: Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия

### **5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций**

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствие с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста

выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

### **5.3 Шкалы оценивания**

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от

максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

#### **5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики**

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

- 1) основные принципы государственного регулирования и требования, предъявляемые к предприятиям туризма;
- 2) маркетинговый анализ деятельности предприятия и его конкурентоспособность (продукт, цена, продвижение, позиционирование, сегментирование);
- 3) основные экономические и финансовые показатели деятельности предприятия в отчетном и предыдущем году с их оценкой;
- 4) предложения по совершенствованию (улучшению) деятельности предприятия на основе анализа научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в туристской индустрии ;
- 5) исследование деятельности предприятия на основе методов анкетирования, наблюдения, изучения документов, выявление недостатков и пути их устранения;
- б) разработка креативных предложений в области развития конкретного предприятия, либо перспективам и направлениям развития туризма в г. Ставрополе (регионе).

#### **5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.**

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После

защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

## **6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице .

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

6.1. Рекомендуемая литература			
6.1.1. Основная литература			
Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

Л1.1	Морозов М. А., Морозова Н. С.	Экономика туризма: Учебник Для СПО	Москва: Юрайт, 2019	<a href="https://urait.ru/bcode/430792">https://urait.ru/bcode/430792</a>
Л1.2	Скобкин С. С.	Менеджмент в туризме: Учебник и практикум Для СПО	Москва: Юрайт, 2019	<a href="https://urait.ru/bcode/430791">https://urait.ru/bcode/430791</a>
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Севастьянова С. А.	Региональное планирование развития туризма и гостиничного хозяйства: Учеб. пособие	М.: Кнорус, 2007	
Л2.2	Левченко Т.П., Янюшкин В.А.	Управление инвестиционной привлекательностью в туристско-рекреационной сфере: Монография	М.: ИНФРА-М, 2014	
Л2.3	Жуков А.А.	Технология и организация операторских и агентских услуг: Учебник для студентов высш.	М.: Академия, 2014	
Л2.4	Иванова, Н. В., Мальшина, Н. А., Иванова, Н. В.	Туристско-рекреационное проектирование: учебное пособие для бакалавров	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/51621.html">http://www.iprbookshop.ru/51621.html</a>
Л2.5	Корабейников, И. Н., Холодилина, Ю. Е.	Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/61895.html">http://www.iprbookshop.ru/61895.html</a>
Л2.6	Веселова Н. Ю.	Организация туристской деятельности: Учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/75212.html">http://www.iprbookshop.ru/75212.html</a>

<b>6.1.3. Методические разработки</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu">https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu</a>
<b>6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"</b>				
Э1	RU/ЭБС IPR BOOKS/51621	Туристско-рекреационное проектирование Учебное пособие для бакалавров Иванова Н. В., Мальшина Н. А., Иванова Н. В. Саратов: Ай Пи Эр Медиа 2016 141 с.		
Э2	RU/ЭБС IPR BOOKS/61895	978-5-7410-1415-8 Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий Учебное пособие Корабейников И. Н., Холодилина Ю. Е. Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ 2016 103 с.		
Э3	RU/ЭБС IPR BOOKS/75212	978-5-394-02391-0 Организация туристской деятельности Учебное пособие для бакалавров Веселова Н. Ю. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа 2018 255 с. <a href="http://www.iprbookshop.ru/75212.html">http://www.iprbookshop.ru/75212.html</a>		
Э4	RU/IS/BASE/595520566	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете метод. указания ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ 2018 <a href="https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu">https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu</a>		

## 7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и

## **информационных справочных систем**

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus

Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus

Перечень информационных справочных систем

Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа : <http://www.consultant.ru>

### **8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики**

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная

вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**  
по прохождению производственной  
(исследовательская работа) практики  
для студентов направления подготовки  
43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг»

Методические указания по прохождению производственной (исследовательская работа) практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

## СОДЕРЖАНИЕ

<u>1. Цели и задачи практики</u> .....	4
<u>2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики</u> .....	4
<u>3. Структура и содержание практики</u> .....	6
<u>4. Формы отчетности по практике</u> .....	7
<u>5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике</u> .....	8
<u>5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики</u> .....	8
<u>5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций</u> .....	9
<u>5.3 Шкалы оценивания</u> .....	10
<u>5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики</u> .....	11
<u>5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.</u> .....	11
<u>5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики</u> .....	12
<u>7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем</u> .....	13
<u>8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики</u> ..	13

## **1. Цели и задачи практики**

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Туризм раздел производственной (исследовательская работа) практики является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) компетенций обучающихся.

Цель производственной (исследовательская работа) практики:

Цель практики "Исследовательская работа" - закрепление и углубление полученных теоретических знаний и практических умений и навыков по формированию профессиональных компетенций ПК-4, ПК-5, ПК-7, ПК-8.

Задачи ИР:

- 1) провести исследования социально-психологических особенностей потребителя на предприятии с учетом национально-региональных и демографических факторов;
- 2) собрать и проанализировать необходимую научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности для написания курсовой и дипломной работы;
- 3) собрать материал для выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и(или) туризма;
- 4) подготовка материала для написания научных статей;
- 5) провести анализ недостатков и разработка рекомендации по улучшению сервиса и (или) туризма в регионе;
- 6) формирование способности организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий;
- 7) формирование способности находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере сервиса и (или) туризма;
- 8) формирование способности осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации;
- 9) формирование способности работать со статистической информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения.

## **2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики**

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий;
- как находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма;
- как осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации;
- как работать со статистической информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения.

Уметь:

- организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий;
- находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма;
- осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации;
- работать со статистической информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения.

Владеть:

- навыками отбора материала и выполнения инновационных проектов в сфере сервиса и (или) туризма;
- методами самостоятельной работой со специальной литературой и нормативными источниками при помощи информационно-телекоммуникационных средств (Интернет) и справочных правовых систем;
- способностью организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий;
- способностью находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма;
- способностью осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации;
- способностью работать со статистической информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.03(П)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Ознакомительная практика  
Исследовательская практика  
Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Преддипломная практика

Объем практики: 5 (з.е.) Продолжительность – 180 ч

Тип практики: производственная

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

### **3. Структура и содержание практики**

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура практики:

Раздел 1. Исследовательский

Получение первичной практической информации о целях, задачах и организации исследовательской деятельности кафедры, института

Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала

Углубленное изучение методов научного исследования, соответствующих профилю избранной темы (курсовой работы (проекта), выпускной квалификационной работы и др.), технологий их применения, способов сбора, обработки и интерпретации научной информации и др.

Участие в научно-исследовательской работе кафедры, института, предприятий и др.

Оформление результатов исследования (подготовка публикации, доклада, выступления на конференции и др.)

Подготовка отчета

### **4. Формы отчетности по практике**

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя

практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Содержание теоретической и практической частей научно-исследовательской работы определяется в зависимости от ее темы. В случаях, когда избранная студентом тема научно-исследовательской работы имеет теоретический характер, анализ практики не является обязательным. Содержание научно-исследовательской работы должно соответствовать следующим основным требованиям:

- самостоятельность исследования;
- наличие анализа специальной литературы, нормативных документов по теме исследования;
- связь предмета исследования с актуальными проблемами современной науки, практической сервисной деятельностью предприятий;
- наличие в научно-исследовательской работе собственных обоснованных суждений автора;
- логичность изложения содержания научно-исследовательской работы, убедительность представленного в научно-исследовательской работе материала, аргументированность выводов и предложений;
- научно-практическая значимость научно-исследовательской работы.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заклучения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

## **5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

### **5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики**

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ПК-4.1: Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг

ПК-4.2: Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты

ПК-5.3: Использует методы анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма

ПК-7.1: Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг

ПК-7.2: Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия

ПК-8.1: Использует статистические и другие методы в процессе осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности при проведении исследований туристских ресурсов и проектировании туристского продукта

### **5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций**

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

### **5.3 Шкалы оценивания**

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала

оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количества баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

#### **5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики**

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

1. Специальные виды туризма, как основа развития клиентоориентированных туристских услуг.
2. Отечественный и зарубежный опыт в развитии туристического сервиса.
3. Инновационные направления развития туризма в 21 веке.
4. Событийный туризм, как фактор повышения туристской attractiveness региона.
5. Экологическая безопасность в туризме.
6. Маркетинговые исследования сферы туристических услуг.
7. Региональные особенности развития сферы туризма.
8. Влияние национально-демографических факторов на формирование услуг в туризме.
9. Анализ социально-психологических особенностей на потребительский спрос предприятий туризма.
10. Перспективы развития туристического сервиса в регионе.

#### **5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.**

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который

соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

## **6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице .

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

<b>6.1. Рекомендуемая литература</b>				
<b>6.1.1. Основная литература</b>				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Слесаренко Н. А., Борхунова Е. Н., Борунова С. М., Кузнецов С. В., Абрамов П. Н., Широкова Е. О.	Методология научного исследования	, 2018	<a href="https://elibrary.ru/book/103146">https://elibrary.ru/book/103146</a>
Л1.2	Пещеров, Г. И., Слоботчиков, О. Н.	Методология научного исследования: учебное пособие	Москва: Институт мировых цивилизаций, 2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/77633.html">http://www.iprbookshop.ru/77633.html</a>
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Хожемпо, В. В., Тарасов, К. С., Пухляк, М. Е.	Азбука научно-исследовательской работы студента: учебное пособие	Москва: Российский университет дружбы народов, 2010	<a href="http://www.iprbookshop.ru/11552.html">http://www.iprbookshop.ru/11552.html</a>

Л2.2	Исакова, А. И.	Учебно-исследовательская работа: учебное пособие	Томск: Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72208.html">http://www.iprbookshop.ru/72208.html</a>
Л2.3	Родионова Д. Д., Сергеева Е. Ф.	Основы научно-исследовательской работы (студентов): учебное пособие	Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2010	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=227895">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=227895</a>

### 6.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
--	---------	----------	-------------------	-------

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ, Каф. СТиИГ"; сост. Л.А. Минасян	Методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине «Методы научных исследований» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис (квалификация бакалавр)	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-rekomendacii-dlya-samostoyatelnoy-raboty-studentov-po-discipline-metody-nauchnyh-issledovaniy-dlya-obuchayuschihsya-po-napravleniyu-podgotovki-430301-servis-profil-socialno-kulturnyy-servis-kvalifikaciya-bakalavr">https://ntb.donstu.ru/content/metodicheskie-rekomendacii-dlya-samostoyatelnoy-raboty-studentov-po-discipline-metody-nauchnyh-issledovaniy-dlya-obuchayuschihsya-po-napravleniyu-podgotovki-430301-servis-profil-socialno-kulturnyy-servis-kvalifikaciya-bakalavr</a>

Л3.2	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu">https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu</a>
------	------------------------------	---	----------------------------	---

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Хожемпо, В. В. Азбука научно-исследовательской работы студента [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. В. Хожемпо, К. С. Тарасов, М. Е. Пухляко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский университет дружбы народов, 2010. — 108 с.
Э2	Исакова, А. И. Учебно-исследовательская работа [Электронный ресурс] : учебное пособие / А. И. Исакова. — Электрон. текстовые данные. — Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. — 117 с.
Э3	Родионова, Д.Д. Основы научно-исследовательской работы (студентов) : учебное пособие / Д.Д. Родионова, Е.Ф. Сергеева. - Кемерово : КемГУКИ, 2010. - 181 с.

## **7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus

Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus

Перечень информационных справочных систем

Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа : <http://www.consultant.ru>

## **8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики**

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная

вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).



## **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

по прохождению производственной (преддипломной) практики  
для студентов направления подготовки  
43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг»

Методические указания по прохождению производственной (преддипломной) практики содержат задания для студентов, необходимые для написания отчета по практике.

Проработка предложенных заданий позволит студентам приобрести необходимые знания.

Предназначены для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики .....	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	4
3. Структура и содержание практики.....	6
4. Формы отчетности по практике.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	8
5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики .....	8
5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	9
5.3 Шкалы оценивания .....	10
5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	11
5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики. ....	11
5.6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	12
7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	13
8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики ..	13

## 1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки Туризм раздел преддипломная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) компетенций обучающихся.

Целями преддипломной практики являются:

систематизация, расширение и закрепление теоретических знаний, практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности, полученных при изучении дисциплин базовой и вариативной части;

формирование у обучающихся навыков самостоятельной научно-исследовательской работы на предприятиях сервисной направленности и в высших учебных заведениях, овладение методами исследования, соответствующими выбранной программе;

формирование комплексного представления о специфике сервисной деятельности работника актуального рынка труда, развитие личности будущего сервисного работника, специализирующегося в области предоставления работ, товаров и услуг.

Основными задачами преддипломной практики обучающихся являются:

- приобретение опыта в исследовании актуальных научных проблем в области сервисной парадигмы экономики;

- овладение современной методологией научно-практического исследования в области сервисных аспектов актуальной экономической проблематики;

- приобретение навыков организации и выполнения сервисных исследований в соответствии с современной методологией потребительской науки;

- ознакомление со всеми этапами научно-исследовательской и практико-ориентированной работы в сервисной парадигме;

- изучение и использование современных методов сбора, анализа, и обработки научной и практико- оптимизирующей информации;

- анализ накопленного материала, использование современных методов сервисных исследований, их совершенствование и создание новых методов влияния на потребителей;

- формулирование выводов по итогам сервисных исследований, оформление результатов работы;

- подготовка отчетов и научных публикаций;

- овладение методами презентации полученных результатов исследования и предложений по их практическому применению с использованием современных информационных технологий;
- сбор и систематизация необходимых материалов для написания выпускной квалификационной работы.

## **2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики**

В результате прохождения практики обучающийся должен:

**Знать:**

- основные результаты новейших исследований в парадигме сервисного аспекта современной экономики;
- современные инструменты исследований в сервистике;
- современные методы и инструменты качественного и количественного анализа в сервисном секторе экономики;
- основные методы и модели тактического и стратегического управления в организациях сферы обслуживания;
- особенности технологий принятия управленческих решений в организациях сферы обслуживания;
- формы организации производственной деятельности в организациях сферы обслуживания;
- принципы и методы организации научных и практико-ориентированных исследований в различных предметных областях в организациях сферы обслуживания;

**Уметь:**

- выявлять перспективные направления применительно научных и практико-ориентированных исследований в различных предметных областях в организациях сферы обслуживания, обосновывать актуальность, теоретическую практическую значимость исследуемой проблемы, формулировать сервисные гипотезы,
- проводить эмпирические прикладные исследования;
- обрабатывать эмпирические экспериментальные данные;
- самостоятельно планировать и проводить научные исследования, требующие широкого образования в области сервисной деятельности;
- формулировать задачи, возникающие в ходе научно-исследовательской деятельности в области сервисной деятельности;
- выбирать необходимые методы решения исходя из задач конкретного исследования в области сервисной деятельности;
- анализировать и интерпретировать полученные результаты в области сервисной деятельности;
- проводить библиографическую работу с привлечением современных информационных технологий в области сервисной деятельности;
- представлять итоги проделанной работы, полученные в результате прохождения практики, в виде рефератов (обзор литературы), статей, оформленных в соответствии с имеющимися требованиями, с привлечением

современных средств редактирования и печати в области сервисной деятельности;

Владеть:

– методологией и методикой проведения научных исследований в области сервисной деятельности;

– навыками самостоятельной научной и исследовательской работы в области сервисной деятельности;

– современными технологиями научных исследований в области сервисной деятельности;

– информационными технологиями анализа данных научных исследований в области сервисной деятельности;

– методами презентации научных результатов на научных семинарах и конференциях с привлечением современных технических средств в области сервисной деятельности.

Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2. В.02.04 (Пд)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Исследовательская практика

Объем практики: 12 (з.е.) Продолжительность – 432 ч

Тип практики: преддипломная

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

### **3. Структура и содержание практики**

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Раздел 1.

Подготовительный этап, проводимый для обучающихся преподавателями

Установочная лекция (цели, задачи, сроки практики)

Инструктаж по технике безопасности

Получение индивидуального задания, содержания и планируемого результата практики, разработка календарного плана прохождения практики

Раздел 2. Подготовка отчета по результатам прохождения практики

Введение (Цель, задачи практики, место проведения практики, информационная база исследования, приемы и методы. Структура отчета)

Рекомендации по оптимизации процессов предоставления услуг

Организация процесса капитального ремонта сервисного объекта

Заключение. Оформление отчета

Подведение итогов практики. Защита отчетов

### **4. Формы отчетности по практике**

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет.

Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Содержание теоретической и практической частей научно-исследовательской работы определяется в зависимости от ее темы. В случаях, когда избранная студентом тема научно-исследовательской работы имеет теоретический характер, анализ практики не является обязательным. Содержание научно-исследовательской работы должно соответствовать следующим основным требованиям:

- самостоятельность исследования;
- наличие анализа специальной литературы, нормативных документов по теме исследования;
- связь предмета исследования с актуальными проблемами современной науки, практической сервисной деятельностью предприятий;
- наличие в научно-исследовательской работе собственных обоснованных суждений автора;
- логичность изложения содержания научно-исследовательской работы, убедительность представленного в научно-исследовательской работе материала, аргументированность выводов и предложений;
- научно-практическая значимость научно-исследовательской работы.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.

приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

## **5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике**

### **5.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики**

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ПК-6.1: Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя

ПК-6.2: Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг

ПК-6.3: Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг

ПК-5.1: Проводит исследования туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов

ПК-5.2: Применяет современные технологии сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма

ПК-3.1: Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста

ПК-3.2: Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг

ПК-3.3: Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов

ПК-2.3: Рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта

### **5.2 Показатели и критерии оценивания компетенций**

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствие с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-

характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

### **5.3 Шкалы оценивания**

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количества баллов (100 баллов);

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60

% от максимального количества баллов;

результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

#### **5.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики**

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

- 1 Расскажите о работе на предприятии.
- 2 В каком качестве Вы проходили практику на предприятии: как студент (без оплаты), стажер или штатный сотрудник (с оплатой труда)?
- 3 Как было организовано Ваше рабочее место?
- 4 Предоставлялась ли Вам возможность выбора направления, методов и средств выполнения работы?
- 5 Каким образом руководитель на предприятии проверял и корректировал Вашу работу?
- 6 Как происходило взаимодействие с командой – в случае групповой работы над проектом?
- 7 Планируется ли дальнейшее развитие выполненной работы на этом предприятии?
- 8 Какие знания и навыки, полученные в университете (на каких курсах, дисциплинах) были наиболее Вам полезны при прохождении практики?
- 9 Каких знаний и навыков Вам было недостаточно при выполнении работы?
- 10 Какие новые знания и навыки Вы получили в рамках прохождения практики?
- 11 Каким образом Вы бы изменили учебный процесс (указать дисциплины и их разделы) с учетом опыта, полученного на практике, в т.ч. недостатка исходных знаний и навыков и т.д.?
- 12 Планируете ли Вы дальнейшее трудоустройство (продолжение работы) на данном предприятии?
- 13 Ваше общее впечатление от предприятия и выполненной работы.

## **5.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.**

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и

зачетную книжку студента.

## 6 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице .

Таблица - Методическое обеспечение дисциплины

6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	И.А. Ерёменко, С.В. Кривошеев, В.В. Сатлер	ОСНОВЫ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: учебное пособие	, 2016	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/osnovy-predprinimatelskoj-deyatelnosti">https://ntb.donstu.ru/content/osnovy-predprinimatelskoj-deyatelnosti</a>
Л1.2	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/75199.html">http://www.iprbookshop.ru/75199.html</a>
Л1.3	Виговская М. Е.	Профессиональная этика и этикет: Учебное пособие для бакалавров	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/75205.html">http://www.iprbookshop.ru/75205.html</a>
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Шипилова Л. Б., Сербиновский Б.Ю.	Экономика и анализ деятельности предприятий сервиса: Учеб. пособие	Шахты: ЮРГУЭС, 2004	
Л2.2	Гурова, Т. И., Фомина, Т. Т.	Маркетинг в сервисе: учебное пособие	Москва: Московский городской педагогический университет, 2013	<a href="http://www.iprbookshop.ru/26518.html">http://www.iprbookshop.ru/26518.html</a>
Л2.3	Зайцева Н. А.	Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018	<a href="http://znaniyum.com/go.php?id=959402">http://znaniyum.com/go.php?id=959402</a>
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu">https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu</a>

## **7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Перечень информационного обеспечения практики:

Перечень программного обеспечения

Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus

Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus

Перечень информационных справочных систем

Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа : <http://www.consultant.ru>

## **8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики**

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации:

- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и

индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).

- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная

вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).