

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Таганрогского института
имени А.П. Чехова (филиала)
РГЭУ (РИНХ)

_____ Голобородько А.Ю.
« ____ » _____ 20__ г.

Рабочая программа

**Учебная практика, практика по получению первичных профессиональных умений
и навыков**

направление 43.03.02 Туризм

направленность (профиль) 43.03.02.01 Организация туристической деятельности

Для набора _____ года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА экономики и гуманитарно-правовых дисциплин**Распределение часов практики по семестрам**

Курс Вид занятий	2		Итого	
	уп	рп		
Лекции	4	4	4	4
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	212	212	212	212
Итого	216	216	216	216

Объем практики

Неделя	4
Часов	216
ЗЕТ	6

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 26.04.2022 протокол № 9/1.

Программу составил(и): канд. экон. наук, Доц., Лысенко Е.А. _____

Зав. кафедрой: Сердюкова Ю.А. _____

1. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ООП:

Б2.О

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**УК-2.1:** Определяет круг задач в рамках поставленной цели и выбирает оптимальные способы их решения**УК-2.2:** Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм**УК-2.3:** Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач**УК-3.1:** Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.**УК-3.2:** При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников**УК-3.3:** Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели, соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат**УК-4.1:** Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;**УК-4.2:** Ведет деловую переписку на русском и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем**УК-4.3:** Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный**УК-5.1:** Интерпретирует историю России в контексте мирового исторического развития**УК-5.2:** Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения**УК-5.3:** Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции**УК-6.1:** Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей**УК-6.2:** Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста**УК-6.3:** Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста, строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития**ОПК-2.1:** Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы туризма и гостеприимства.**ОПК-2.2:** Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов сферы туризма и гостеприимства**ОПК-2.3:** Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы**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-3.3:** Осуществляет контроль требуемого качества оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности**ОПК-7.1:** Формирует условия для обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг и услуг сферы гостеприимства**ОПК-7.2:** Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности**ОПК-7.3:** Оценивает безопасность обслуживания потребителей и требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности**ПК-5.1:** Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг**ПК-5.2:** Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия**ПК-5.3:** Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**Знать:**

- основные концептуальные основы, категории туристской деятельности;
- основные экономические методики при оценке эффективности результатов деятельности в туристской сфере;
- грамматические и лексические явления, характерные для основных коммуникативных сфер (субъязыков);
- знает основные социальные институты, действия которых обеспечивает взаимодействие между различными социальными, профессиональными и культурными группами;
- содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности;
- нормативную базу правового обеспечения туризма и гостеприимства; правовые отношения, возникающие в сфере туризма и гостеприимства;
- содержание нормативных правовых актов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии;
- способы решения стандартных задач профессиональной деятельности;
- основы маркетинга в туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов;
- методические основы процесса принятия и реализации управленческих решений;
- систему основных экономических показателей деятельности туристского предприятия; принципы формирования затрат предоставления туристского продукта;
- нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации, регламентирующие деятельность туристских предприятий;
- структуру профессионального общения в сфере туризма; потребительские ожидания туристского отдыха; структуру программы обслуживания в туризме.

Уметь:

- анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости туристской деятельности;
- использовать методы экономической оценки эффективности результатов деятельности туристской сферы;
- воспринимать иноязычную устную речь на слух;
- анализировать процессы, идущие в различных коллективах и показать особенности их развития с учетом социальных, профессиональных и культурных различий;
- самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности;
- толковать и применять законы и другие нормативные правовые акты; обеспечить соблюдение законодательства; разрабатывать документы правового характера; принимать правовые решения и совершать иные юридические действия в точном соответствии с законом;
- применять нормативные правовые акты по качеству, стандартизации и сертификации туристской индустрии;
- решать стандартные профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности;
- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии;
- применять технологии разработки, принятия и реализации управленческих решений в туристской деятельности;
- распределять ответственность за результаты принятого решения и его исполнения;
- проводить финансовый и экономический анализа деятельности, туристских предприятий;
- использовать нормативно-техническую базу для осуществления проектной деятельности и формирования туристского продукта;
- подбирать и применять приемы и формы профессионального общения с потребителями туристской индустрии;
- определять мотивацию потребителей при составлении программы обслуживания

Владеть:

- категорийно-понятийным аппаратом, инструментарием в сфере туризма;
- методами экономической оценки эффективности результатов деятельности туристской сферы;
- навыками письменной речи в зависимости от видов речевых произведений;
- навыками толерантного отношения к представителям других социальных групп, методами конструктивного решения конфликтных ситуаций в коллективе;
- приемами саморегуляции эмоциональных и функциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности;
- способностью к постановке целей и выбору путей их достижения;
- навыками работы с нормативной документацией;
- навыками публичной речи; аргументации, ведения дискуссии;
- навыками принятия решений и несения за них ответственности;
- навыками применения нормативных правовых актов;
- 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 создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования;
- организации контроля над исполнением управленческих решений и оценки эффективности их реализации;
- приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микро- уровне;
- методами определения затрат туристских предприятий;
- навыками применения нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в деятельности туристского предприятия;
- навыками предоставления информации клиентам в соответствии с перечнем должностных обязанностей.

3. ПРАКТИКА**Вид практики:**

Учебная

Способ практики:

нет

Форма практики:

нет

Тип практики:**Форма отчетности по практике:****4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Подготовительный этап				

1.1	<p>Получение типового индивидуального задания на выполнение отчета по практике, организационное собрание, инструктаж по технике безопасности</p> <p>Характеристика предприятия и структурного подразделения.</p> <p>Оценка применения современных технологий управления сферы туризма.</p> <p>1. Дать краткое описание предприятия: организационно- правовая форма, виды деятельности, выпускаемая продукция, опыт работы на рынке, стратегические цели и задачи, организационная культура</p> <p>2. Дать характеристику структурного подразделения, его положения в общей организационной структуре предприятия. Рассмотреть стратегические и оперативные управленческие задачи структурного подразделения, положение о структурном подразделении, должностные обязанности сотрудников, методы организации работы коллектива</p> <p>3. Провести анализ кадровой ситуации. Определить основные принципы (теории) мотивационной системы на предприятии</p> <p>4. Описать круг деловых партнеров, необходимых для организации деятельности туризма; основных покупателей и заказчиков. Рассмотреть содержание и основные условия соглашений, договоров, контрактов, заключаемых с партнерами, клиентами.</p> <p>5. Охарактеризовать систему делопроизводства и документооборота, этапы согласования и заключения соглашений, договоров, контрактов; подходы к оценке рисков; способы защиты интересов предприятия. Дать предложения по регламентации процессов согласования и документального оформления договорных отношений, подготовки технических заданий на выполнение работ, оказание услуг /Лек/</p>	2	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
1.2	<p>Организация проектной работы</p> <p>1. Изучить формы командной работы по реализуемым проектам, способы распределения функционала ответственных лиц, способы и каналы коммуникации.</p> <p>2. Изучить подходы по организации проектной работы, формы документов и их оформление: техническое задание, дорожная карта, план-график мероприятий, смета проекта, формы промежуточной и итоговой отчетности.</p> <p>3. Рассмотреть конкретный пример подготовки и реализации проекта, описать цели, задачи, организацию командной работы, основные этапы его реализации, полученные результаты. Дать предложения по совершенствованию проектной работы /Лек/</p>	2	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
1.3	<p>Подбор материалов, видов деятельности базы практики. Изучение программы практики и методических указаний по прохождению практики; инструктаж руководителя практики от предприятия правилам деловой этики и технике безопасности. /Ср/</p>	2	36		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
	Раздел 2. Адаптивно-производственный этап				
2.1	<p>Знакомство студентов со структурой предприятия места прохождения практики и его профилем работы.</p> <p>Выбор и реализация методов, технологий, используемых на практике.</p> <p>Знакомство с правилами внутреннего распорядка предприятия (организации); Ознакомление с направлениями деятельности предприятия (организации); Изучение документации, в том числе знакомство с учредительными документами предприятия, беседы с руководством практики от предприятия. /Ср/</p>	2	70		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
	Раздел 3. Основная часть практики				

3.1	Осуществление действий, связанных с исполнением должностных обязанностей работников предприятия (организации). Выполнение исследований и сбор материалов в соответствии с заданием на практику. Анализ и систематизация результатов /Ср/	2	45		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4
Раздел 4. Завершающий этап					
4.1	Интерпретация полученных результатов, подготовка отчета по практике. /Ср/	2	61		Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике представлен в Приложении 1 к программе практики.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебная литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Юкаева В. С., Зубарева Е. В., Чувикова В. В.	Принятие управленческих решений: учебник	Москва: Дашков и К°, 2016	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453952 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Сухов Р. И.	Организация туристской деятельности: учебник	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет, 2016	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Гришко Н. И.	Менеджмент в туризме: учебное пособие	Минск: РИПО, 2020	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599734 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Самыгин С. И., Столяренко Л. Д.	Управление персоналом: учеб. пособие для студентов вузов	Ростов н/Д: Феникс, 2001	23
Л2.2	Фирсова, Ирина Анатольевна, Данилова, О. В.	Управленческие решения: учеб. для бакалавров	М.: Юрайт, 2013	10
Л2.3	Дубровин И. А.	Бизнес-планирование на предприятии: учебник	Москва: Дашков и К°, 2019	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573394 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4	Сушкова Т. А.	Бизнес-планирование на предприятиях сферы обслуживания: учебное пособие	Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=601610 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

6.3. Информационные технологии:

6.3.1. Перечень программного обеспечения

Гарант (учебная версия)
Microsoft Office
6.3.2. Перечень информационных справочных систем
Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: http://www.consultant.ru/
Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации. - Режим доступа: https://tourism.gov.ru/

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Реализация программы учебной практики предполагает наличие баз практики по городу Таганрогу. С руководителями баз практики заключаются договора, студенты направляются для прохождения практики, согласно графику, при наличии направлений от учебного заведения.

Оборудование рабочих мест на предприятиях практики:

- инструкции по технике безопасности и правилам эксплуатации оргтехники;
- туристский инвентарь;
- доступ к информационным системам бронирования и резервирования;
- ассортимент каталогов, проспектов, буклетов, журналов;
- Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»;
- необходимое для выполнения заданий методическое обеспечение.

Помещения для проведения всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения.

Для проведения лекционных занятий используется демонстрационное оборудование.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

По итогам практики обучающийся предоставляет на кафедру отчет по практике.

При составлении отчета следует придерживаться следующих общих требований:

- четкость и логическая последовательность изложения материала;
- убедительность аргументации;
- краткость и точность формулировок, исключающих возможность неоднозначного толкования;
- конкретность изложения результатов работы;
- обоснованность рекомендаций и предложений.

В содержание отчета должны входить:

1. Задание по практике.
2. Дневник практики.
3. Введение, в котором указываются: актуальность исследования, цель, задачи, место, сроки прохождения практики; перечень выполненных работ и заданий.
4. Основная часть, содержащая результаты:
 - теоретические разработки выбранной темы исследования;
 - описание организации индивидуальной работы по проведению научных исследований
5. Заключение, включающее индивидуальные выводы о практической значимости проведенного научно-исследовательской работы и отражающее его основные результаты.
6. Список использованных источников.
7. Приложения.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

Таблица – Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программе

Код компетенции	Формулировка компетенции	Номер этапа (1–8)
УК-2	способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	2
УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	2
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	2
УК-5	способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекста	2
УК-6	способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	2
ОПК-2	способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	3
ОПК-3	способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	3
ОПК-7	способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	
ПК-5	способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	3

Компетенция считается сформированной на данном этапе (номер этапа таблица 1 ФОС) в случае, если полученные результаты обучения по практике оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Описание критериев оценивания планируемых результатов обучения

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
Знает	свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Полнота освоения материала Умение обосновать свою точку зрения Корректность использования методов
Умеет	учитывать особенности поведения и интересы других участников,	

	анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого	Умение обосновать свою точку зрения
Владеет навыками и/или опытом деятельности.	обмена информации, знаниями и опытом с членами команды; оценивания идей других членов команды для достижения поставленной цели, несения личной ответственности за результат	

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
Знает	грамматические и лексические явления, характерные для основных коммуникативных сфер (субъязыков)	Полнота освоения материала Умение обосновать свою точку зрения Корректность использования методов Умение обосновать свою точку зрения
Умеет	воспринимать иноязычную устную речь на слух	
Владеет навыками и/или опытом деятельности.	навыками письменной речи в зависимости от видов речевых произведений	

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекста

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
Знает	основные социальные институты, действия которых обеспечивает взаимодействие между различными социальными, профессиональными и культурными группами	Полнота освоения материала Умение обосновать свою точку зрения Корректность использования методов Умение обосновать свою точку зрения
Умеет	анализировать процессы, идущие в различных коллективах и показать особенности их развития с учетом социальных, конфессиональных и культурных различий	
Владеет навыками и/или опытом деятельности.	навыками толерантного отношения к представителям других социальных групп, методами конструктивного решения конфликтных ситуаций в коллективе	

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
Знает	содержание процессов самоорганизации и самообразования, их особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности	Полнота освоения материала Умение обосновать свою точку зрения Корректность использования методов

Умеет	самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности	Умение обосновать свою точку зрения
Владеет навыками и/или опытом деятельности.	приемами саморегуляции эмоциональных и функциональных состояний при выполнении профессиональной деятельности	

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
Знает	нормативную базу правового обеспечения туризма и гостеприимства; правовые отношения, возникающие в сфере туризма и гостеприимства	Полнота освоения материала Умение обосновать свою точку зрения Корректность использования методов Умение обосновать свою точку зрения
Умеет	толковать и применять законы и другие нормативные правовые акты; обеспечить соблюдение законодательства; разрабатывать документы правового характера; принимать правовые решения и совершать иные юридические действия в точном соответствии с законом	
Владеет навыками и/или опытом деятельности.	способностью к постановке целей и выбору путей их достижения; навыками работы с нормативной документацией; навыками публичной речи; аргументации, ведения дискуссии; навыками принятия решений и несения за них ответственности	

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
Знает	основы менеджмента в туристской индустрии, основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов сферы туризма и гостеприимства, методические основы процесса принятия и реализации управленческих решений	Полнота освоения материала Умение обосновать свою точку зрения Корректность использования методов Умение обосновать свою точку зрения
Умеет	определить цели и задачи управления структурными подразделениями объектов сферы туризма и гостеприимства, применять технологии разработки, принятия и реализации управленческих решений в туристской деятельности; распределять ответственность за результаты принятого решения и его исполнения	
Владеет навыками и/или опытом деятельности.	контроля деятельности объектов туристской сферы, организации контроля над исполнением управленческих решений и оценки эффективности их реализации	

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
Знает	требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Полнота освоения материала Умение обосновать свою точку зрения Корректность использования методов Умение обосновать свою точку зрения
Умеет	оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	
Владеет навыками и/или опытом деятельности.	осуществления контроля требуемого качества оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
Знает	требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	Полнота освоения материала Умение обосновать свою точку зрения Корректность использования методов Умение обосновать свою точку зрения
Умеет	формировать условия для обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг и услуг сферы гостеприимства	
Владеет навыками и/или опытом деятельности.	оценивания безопасности обслуживания потребителей и требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	

ПК-5 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня планируемого результата обучения)		Критерии оценивания результатов обучения
Знает	внутренние и внешние профессиональные коммуникации, информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	Полнота освоения материала Умение обосновать свою точку зрения Корректность использования методов Умение обосновать свою точку зрения
Умеет	организовывать ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	
Владеет навыками и/или опытом деятельности.	взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	

3 Перечень оценочных средств

Контролируемые планируемые результаты обучения		Разделы (этапы) практики	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
Умения :	<p>1. ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности</p> <p>2. проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры</p> <p>3. координировать деятельность исполнителей с помощью методического инструментария реализации управленческих решений в области туристической деятельности для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ</p>	Подготовительный	Типовое индивидуальное задание на выполнение отчета по практике (п. 5.2.)	
		Адаптивно-производственный		
		Основной		
		Подготовка отчета по практике		
		Защита отчета у руководителя практики от кафедры		
Навыки :	<p>1. использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды,</p> <p>2. различными способами разрешения конфликтных ситуаций при проектировании межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде</p> <p>3. участвовать в управлении проектом, программой внедрения технологических и продуктовых инноваций или программой организационных изменений</p> <p>4. документального оформления решений в управлении операционной (производственной) деятельности организаций при внедрении технологических, продуктовых инноваций или организационных изменений</p>	Подготовительный	Типовое индивидуальное задание на выполнение отчета по практике (п. 5.2.)	Защита отчета (устное собеседование п. 5.1)
		Адаптивно-производственный		
		Основной		
		Подготовка отчета по практике		
		Защита отчета у руководителя практики от кафедры		

4 Описание процедуры оценивания

В процессе прохождения учебной практики обучающий должен осуществить несколько обязательных организационных процедур.

1. Подготовительный этап: Получение типового индивидуального задания на выполнение отчета по практике, организационное собрание, инструктаж по технике безопасности.

2. Адаптивно-производственный этап: Знакомство с предприятием, его организационной структурой, видами деятельности, изучение вопросов, предусмотренных заданием на практику, сбор фактического материала, работа с литературой и источниками информации.

3. Основной этап: Обработка и систематизация собранного фактического и учебно-методического материала. Выполнение общего и индивидуального задания на практику. Выполнение работ на предприятии.

4. Подготовка отчета по практике: Формирование пояснительной записки (текстовая часть). Оформление отчета согласно стандартам оформления Института. Оформление отчетной документации, подготовка презентации.

5. Защита практики, у руководителя практики от кафедры.

Распределение баллов по видам учебной деятельности

Вид учебной деятельности	Оценочное средство				Итог о
	Календарный план- график	Типовое индивидуальное задание на выполнение отчета по практике	Вопросы для устного собеседования	Оформление отчета по требованиям СТО	
Подготовительный этап	2				2
Адаптивно- производственный этап	2	10			12
Основной этап	4	30			34
Подготовка отчета по практике	2	10		10	12
Защита отчета у руководителя практики от кафедры			30		30
Итого	10	50	30	10	100

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточной аттестаций количественной оценкой, выраженной в баллах, максимальная сумма баллов по практике равна 100 баллам.

Распределение баллов по достижению заданного уровня планируемого результата обучения

Компетенция	Баллы
УК-2	5
УК-3	5
УК-4	10
УК-5	10
УК-6	10
ОПК-2	15
ОПК-3	15
ОПК-7	15
ПК-5	15
ИТОГО	100

Сумма баллов, набранных студентом в ходе прохождения учебной практики и защиты отчета, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов, набранных студентом по дисциплине, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика уровня освоения дисциплины
от 86 до 100	«отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на итоговом уровне, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

от 66 до 85	«хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на среднем уровне: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 51 до 65	«удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на базовом уровне: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 0 до 50	«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков. Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Вопросы для устного собеседования на защите отчета

1. Опишите последовательность формирования производственной программы на исследуемом предприятии. Какие отделы и подразделения участвуют в этом процессе?
2. Каким образом выстроены система обслуживания и процесс обслуживания в сервисной организации? Применяется ли теория очередей в управлении операционной деятельностью?
3. Сформулируйте применяемые формы мотивации на исследуемом предприятии. Какие формы мотивации наиболее эффективны для повышения производительности труда?
4. Какие показатели эффективности использования ресурсов предприятия рассчитаны и проанализированы в отчете по учебной практике?
5. Какие способы (методы) принятия управленческих решений наиболее часто применяются на исследуемом предприятии? Поясните и обоснуйте свою точку зрения.
6. Найдите и приведите примеры трех компаний туристического бизнеса (можно на примере выбранных туроператоров) с различным соотношением традиционного и электронного видов бизнеса и опишите задачи и структуру их присутствия в сети Интернет.
7. Определите, к какой группе компаний (традиционные, смешанные или полностью электронные) относятся данные компании.
8. Сформулируйте маркетинговые цели туристической фирмы на данном этапе ее существования (3-4).
9. Что может заставить туроператора заняться электронным бизнесом? Что может побудить потребителя использовать электронный рынок?
10. Какие выгоды дает электронный бизнес туристическим компаниям?
11. Какие выгоды дает электронный бизнес потребителям туристических сервисов и услуг?
12. Познакомьтесь с обязанностями и работой гида, инструктора. Изучить возможности социально-культурного сервиса при осуществлении спортивно-оздоровительного мероприятия.
13. Изучение методики организации рекреационно-познавательного тура. Знакомство с сервисной деятельностью транспорта, гостиниц, культурно-развлекательных учреждений.
14. Изучение деятельности структурных элементов рекреационно-познавательного тура: деятельность турфирмы, транспорта, вокзалов, гостиниц, сети питания, экскурсионные услуги, спортивно-оздоровительные услуги и т.д.

5.2. Содержание общего задания по практике

Введение. Формулируются цель, задачи и место практики, основные методы, необходимые для их достижения, дается описание отрасли, в которой функционирует хозяйствующий субъект, обосновывается роль, которую играет данная организация в развитии муниципального образования или региона, ее место на рынке. Также, описывается последовательность прохождения практики, перечень работ, выполненных в процессе практики.

Основная часть.

Раздел 1 Характеристика предприятия и структурного подразделения

- 1.1 Дать краткое описание предприятия: организационно-правовая форма, виды деятельности, выпускаемая продукция, опыт работы на рынке, стратегические цели и задачи, организационная культура.
- 1.2 Дать характеристику структурного подразделения, его положения в общей организационной структуре предприятия. Рассмотреть стратегические и оперативные управленческие задачи структурного подразделения, положение о структурном подразделении, должностные обязанности сотрудников, методы организации работы коллектива.
- 1.3 Провести анализ кадровой ситуации на предприятии. Определить основные принципы (теории) мотивационной системы на предприятии.

Раздел 2 Оценка применения современных технологий управления

- 2.1 Определить специфику деятельности структурного подразделения, выделить особенности взаимодействия с другими подразделениями предприятия, в том числе с точки зрения разрешения конфликтных ситуаций.
- 2.2 Описать круг деловых партнеров: поставщиков и подрядчиков (работ, услуг), необходимых для организации процесса туристической деятельности; основных покупателей и заказчиков. Рассмотреть содержание и основные условия соглашений, договоров, контрактов, заключаемых с клиентами.
- 2.3 Охарактеризовать систему делопроизводства и документооборота, этапы согласования и заключения соглашений, договоров, контрактов; способы проверки контрагентов; подходы к оценке рисков; способы защиты интересов предприятия. Дать предложения по регламентации процессов согласования и документального оформления договорных отношений, подготовки технических заданий на выполнение работ, оказание услуг.

Раздел 3 Организация проектной работы

- 3.1 Изучить формы командной работы по реализуемым проектам, способы распределения функционала ответственных лиц, способы и каналы коммуникации.
- 3.2 Изучить подходы по организации проектной работы, формы документов и их оформление: техническое задание, дорожная карта, план-график мероприятий, смета проекта, формы промежуточной и итоговой отчетности.
- 3.3 Рассмотреть конкретный пример подготовки и реализации проекта, описать цели, задачи, организацию командной работы, основные этапы его реализации, полученные результаты. Дать предложения по совершенствованию проектной работы.

Заключение. Сделать вывод об организационной структуре предприятия и структурного подразделения, выстроенной организационной культуре и мотивационной системе; об организации бизнес-процессов туристической деятельности на предприятии, в структурном подразделении; методах организации проектной работы в структурном подразделении.

Отступления от данной структуры задания могут быть лишь незначительными и связаны с особенностями туристической деятельности (места прохождения практики) или особенностями задания на практику. Отчет должен содержать текстовые, графические и табличные материалы, отражающие решение предусмотренных программой практики задач.

Рекомендуемая тематика индивидуальных заданий на практику приводится в рабочей программе учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков.

5.3 Типовое индивидуальное задание по учебной практике

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«ТАГАНРОГСКИЙ ИНСТИТУТ ИМЕНИ А. П. ЧЕХОВА
(филиал) ФГБОУ ВО «Ростовского государственного экономического университета
(РИНХ)»

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И ГУМАНИТАРНО-ПРАВОВЫХ ДИСЦИПЛИН

ЗАДАНИЕ

на учебную практику по получению первичных профессиональных умений и навыков

Студенту: ФИО _____

Группы: _____

Срок сдачи: _____

Содержание отчета по учебной практике:

Введение: определить цель и задачи практики, основные методы, необходимые для их достижения

Задание 1. Выбрать один из вариантов и обосновать туры для трех целевых групп:

- а) семья из 4-х чел.: родители и дети в возрасте 3 и 6 лет. Цель – отдых в зимнее время;
- б) пожилая пара в возрасте 65 лет. Цель – лечебно-оздоровительный отдых;
- в) группа студентов с целью активного отдыха

Методические рекомендации: на сайтах туроператоров выберите туры для указанных целевых групп:

- а) семья из 4-х чел.: родители и дети в возрасте 3 и 6 лет. Цель – отдых в зимнее время;
- б) пожилая пара в возрасте 65 лет. Цель – лечебно-оздоровительный отдых;
- в) группа студентов с целью покататься на горных лыжах

По каждому туру указать оператора, маршрут, сроки, цену, услуги, входящие в тур, программу тура. Определить вид тура в зависимости от цели путешествия, направления туристских потоков, условий перевозки, проживания, питания. Ответ обосновать.

Задание 2. На основе прайс-листов или информации на сайтах туроператоров подобрать тур на майские праздники для семьи из 3-х чел. (двое взрослых и один ребенок 5 лет). Рассмотреть один из вариантов:

- а) по России,
- б) в Турцию.

Рассчитать 2 варианта стоимости тура в зависимости от гостиницы и сформировать пакет документов для туриста.

Методические рекомендации: выберите туроператоров, предлагающих туры по России, в Турцию. На основе прайс-листов этих операторов рассчитайте 2 варианта стоимости туров в зависимости от условий проживания, определите их плюсы и минусы.

Перечислите и скомплектуйте документы, которые турагентская фирма должна выдать туристу для путешествия по каждому из указанных направлений.

Приложить: три комплекта документов для туриста.

Задание 3. Определите виды информации о туристском продукте, которые обязан предоставить продавец туристу.

Методические рекомендации:

Ознакомьтесь с разделом 3 Постановления Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта» (в редакции постановлений Правительства РФ от 23.03.2013 г. № 254; от 22.09.2014 г. № 967; от 17.10.2014 г. № 1064; от 07.11.2015 г. № 1206).

Законспектируйте виды информации и ее содержание.

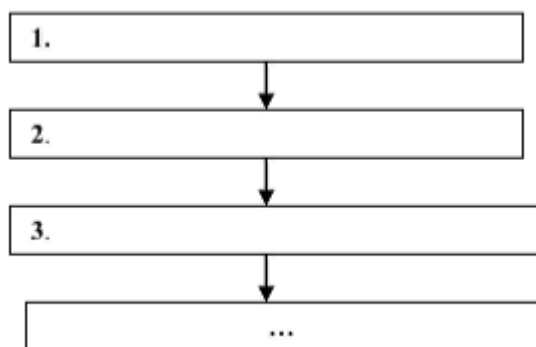
Задание 4. Проанализировать информацию на сайтах 4-5 туристских предприятий. Выбрать лучший и худший сайт с точки зрения информационного наполнения для потребителя. Ответ обосновать.

Методические рекомендации: подберите информацию, содержащую требования к сайтам турфирм (к примеру, Фабрика сайтов <http://www.fabricsaitov.ru/razrabotka-turist-saitov.html>). Затем проанализируйте 4-5 сайтов туристских предприятий, выберите лучший и худший. Ответ обосновать.

Задание 5. В виде рисунка представить процесс взаимодействия турагента и туроператора при реализации туристского продукта.

Методические рекомендации:

Вспомните из курса «Организация туристской деятельности» процесс взаимодействия турагента и туроператора при реализации туристского продукта и представьте его в виде рисунка:



Задание 6. Ознакомьтесь с пакетом документов, используемым при взаимодействии туроператора и турагента при реализации и продвижении туристского продукта.

Методические рекомендации:

В сети ИНТЕРНЕТ или в туристском предприятии найдите 1-2 договора между туроператором и турагентом, заявку, лист бронирования, подтверждение брони и прочие документы, используемые между туроператором и турагентом при продаже туристского продукта.

Приложить: скриншоты или копии договоров между туроператором и турагентом, заявки и \или листа бронирования, подтверждение брони и пр.

Задание 7. Изучите коды, используемые в прайс-листах туроператоров. Составьте таблицу с указанием кодов и их определений.

Методические рекомендации:

Используя информацию в ИНТЕРНЕТ (например, <http://viva-travel.ua/abridgements>), ознакомьтесь с кодами, используемыми в прайс-листах туроператоров. Составьте таблицу с указанием кодов и их определений:

№ п/п	Код	Расшифровка кода
1		
...		

Задание 8. Укажите факторы, влияющие на цену туристского продукта.

Методические рекомендации:

На основе прайс-листов и предложений туроператоров на сайтах укажите факторы, влияющие на цену туристских продуктов. Приложить: скриншоты, иллюстрирующие ответ.

Задание 9. Ознакомьтесь с документами, необходимыми для оформления взаимоотношений турфирмы с клиентом при реализации туристского продукта. Назовите документы для туриста при путешествии:

- а) по городам России;
- б) в другие страны.

Методические рекомендации: Ознакомьтесь с пакетом документов, используемым при реализации туристского продукта. Укажите содержание документов.

Приложить: договор между турагентом и туристом, ваучер, турпутевку (при наличии), страховой полис и пр.

Задание 10. Самостоятельно разработайте программу тура и памятку туристу (информационный листок). Создать свой маршрут.

Методические рекомендации: на основе опыта, приобретенного при выполнении задания 3, самостоятельно разработать программу экскурсионного тура (или воспользоваться готовым предложением по указанному маршруту) и памятку туристу.

Приложить: разработанную программу тура и информационный листок.

Задание 11. В сети ИНТЕРНЕТ найдите официальные сайты посольств и консульских служб, содержащих сведения об условиях получения виз российскими туристами.

Методические рекомендации:

в сети ИНТЕРНЕТ найдите официальные сайты 3 посольств и/или консульских служб стран дальнего зарубежья, содержащих сведения об условиях получения виз российскими туристами.

Приложить: скриншоты.

Задание 12. Составьте перечень стран:

- безвизовых для российских туристов;
- Шенгенского соглашения.

Методические рекомендации:

В сети ИНТЕРНЕТ или учебниках найдите информацию с перечнем безвизовых стран для российских туристов и перечень стран Шенгенского соглашения.

Задание 13. Укажите действия менеджера турагентской фирмы при отправке туристов в визовые страны для получения визы (на примере любой страны по вашему выбору).

Методические рекомендации:

Ознакомьтесь с информацией, представленной на сайтах посольств или консульских служб о порядке получения визы туристами (к примеру, <https://italy-vms.ru/dokumenty-na-turisticheskuyu-vizu-2/>). Укажите, поэтапный порядок действий менеджера по продажам в турагентской фирме для оформления визы туристу.

Задание 14. Указать перечень документов, которые должен предоставить турист для получения Шенгенской визы.

Методические рекомендации:

Ознакомьтесь с информацией, представленной на сайте Федерального агентства по туризму <http://www.russiatourism.ru/contents/turistam/informatsiya-dlya-vyezshayushchikh-za-rubezh/vizovyy-rezhim/edinyy-spisok-dokumentov-dlya-polucheniya-shengenskoy-vizy-v-rossiyskoy-federatsii/>. Укажите, документы, необходимые для получения Шенгенской визы.

Задание 15. Законспектируйте положения нормативно-правовых документов по документам строгой отчетности в деятельности туристских предприятий.

Методические рекомендации:

до недавнего времени документом строгой отчетности в туристских предприятиях являлась туристская путевка. В настоящее время Федеральный закон 132-ФЗ это не предусматривает. Тем самым в перечень документов строгой отчетности входят только квитанции об оплате и/или контрольно-

кассовый чек. В редких случаях, когда не используются электронные формы, в этот перечень могут входить транспортные билеты и ваучеры.

Форма отчетности

По итогам прохождения учебной практики обучающийся представляет руководителю практики отчет по практике.

Структура отчета по практике:

1. Титульный лист (см. приложение 1);
2. Содержание (с указанием страниц каждого выполненного задания);
3. Результаты выполненных заданий: сначала пишется условие задания, затем результат (ответ);
4. Список использованных источников.
5. Приложения. На каждое приложение должна быть ссылка по тексту отчета.

Отчет оформляется на листах стандартного формата А4 (210 x 297 мм). Каждый лист должен иметь поля: сверху и снизу – 2 см, слева – 3 см, справа – 1 см.

Все страницы отчета подлежат нумерации арабскими цифрами в центре нижней части листа (страницы) без точки в конце и без знака №. Первой страницей работы является титульный лист, который включают в общую нумерацию страниц, но номер его НЕ проставляют, таким образом, номера страниц проставляются со второй страницы.

Междустрочный интервал 1,5 (до 30 строк на странице).

Абзацный отступ («красная строка») должны по всему тексту составлять 1,25 см.

Весь текст отчета должен быть набран в редакторе Microsoft Word одним шрифтом – Times New Roman, кегль (размер) 14 или 12

Шрифт печати должен быть четким с одинаковой плотностью текста (в редких случаях, при необходимости, допустимо уплотнение шрифта в отдельных словах или строках не более чем на 0,2 пт), черного цвета средней жирности.

Выравнивание текста работы должно быть выполнено «по ширине», т.е. текст должен равномерно распределяться между левым и правым полями страницы.

Объем отчета должен быть не менее 12–15 страниц, не считая приложений. Руководитель практики проверяет отчет и допускает (не допускает) его к защите.

Заключение: сделать вывод о выстроенной организационной культуре и мотивационной системе; об организации бизнес-процессов туристической деятельности на предприятии; методах организации проектной работы.

Список использованных источников (не менее 20-ти наименований).

Составить список литературы с использованием профессиональных баз данных и профессиональных Интернет-ресурсов, электронно-библиотечных систем, справочно-консультационных систем.

Руководитель учебной практики
от кафедры экономики и предпринимательства

(должность)

И.О. Фамилия

Задание получил:

И.О. Фамилия

Задание согласовано:

Руководитель практики от профильной организации
должность, наименование предприятия

И.О. Фамилия

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ (РИНХ)»
«Таганрогский институт имени А.П.Чехова» (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»**

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И ГУМАНИТАРНО-ПРАВОВЫХ ДИСЦИПЛИН

ОТЧЕТ

О ПРОХОЖДЕНИИ _____

ПРАКТИКИ

в период с _____ по _____

Студента(ки) _____
(фамилия, имя, отчество)

Группы _____

Направление _____
код и наименование направления

Руководитель практики от организации

ученая степень, звание, должность

подпись

Ф.И.О.

Руководитель практики от кафедры

ученая степень, звание, должность

подпись

Ф.И.О.

Дата сдачи отчета: «__» _____ 202__ г

Оценка _____

Таганрог, 202__

Рабочий график (план) и индивидуальное задание

№ п/п	Вид, содержание планируемых работ	Планируемые результаты практики	Сроки выполнения	Отметка руководителя практики от профильной организации о выполнении и подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Руководитель практики
от университета

Ответственное лицо от профильной организации¹

подпись, ФИО

подпись, ФИО

¹ Согласовывается, если практика проводится в профильной организации