

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
**Муромский институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
(МИ ВлГУ)

**Кафедра Экономики**

«УТВЕРЖДАЮ»  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_ Д.Е. Андрианов  
\_\_\_\_\_ 16.06.2020

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

*Сервисная практика*

<b>Направление подготовки</b>	<i>43.03.02 Туризм</i>
<b>Направленность (профиль) подготовки</b>	<i>Технология туристской деятельности</i>

**Муром, 2020 г.**

## 1. Общие положения

Производственная (сервисная) практика входит в Блок Б2 ОПОП ВО (Б2.О.03(П)), проводится в 6 семестре, после окончания летней сессии. В рамках проведения практики студентами применяются знания, формируются и совершенствуются умения и навыки, приобретенные в процессе изучения дисциплин «Сервисная деятельность», «Организация туристской деятельности», «Проектирование и организация экскурсионной деятельности», «Технология въездного и выездного туризма», «Технология и организация услуг питания» и других.

Программа практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. Программа включает разделы: цели и задачи практики, содержание и организация практики, содержание отчетности, перечень информационных технологий и учебной литературы, примерный перечень вопросов для защиты отчёта.

Практика студентов осуществляется на основе договоров между институтом и учреждениями, организациями и предприятиями, деятельность которых соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемым в рамках ОПОП ВО. Проведение практики для студентов заочной формы обучения предусмотрено, как правило, по основному месту работы, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям к содержанию практики, а организации соответствует специфике направления подготовки и требованиям к базам практики.

**Базы практики**, определяемые областью профессиональной деятельности бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, включают предприятия индустрии туризма:

- туристские фирмы;
- средства размещения,
- средства транспорта,
- объекты общественного питания,
- объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, спортивно-оздоровительных услуг,
- объекты и средства развлечения, познавательного делового и иного назначения,
- объекты экскурсионной деятельности, организации, предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников,
- иные предприятия туристской индустрии и другие объекты, связанные с разработкой и реализацией туристского продукта.

**Руководство практикой** осуществляет преподаватель, ответственный за организацию практики от кафедры, а также наиболее опытные сотрудники базовых предприятий – руководители практики от профильной организации.

**Руководитель практики от кафедры обязан:**

- составить рабочий график (план) проведения практики;
- подготовить проект приказа о распределении студентов по местам практик, обеспечить подготовку писем-направлений студентов на практику, участвовать в распределении студентам по рабочим местам и видам работ в организации;
- обеспечить планирование, организацию и анализ результатов практики, разработать индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;
- организовать проведение установочного собрания по практике;
- оказывать методическую помощь студентам по вопросам выполнения программы практики, общих и индивидуальных заданий, по ведению дневника, подбору 2.обработке материалов к отчету;
- осуществлять контроль соблюдения студентами плана-графика практики, ответственности её содержания требованиям, установленным ОПОП ВО, качества работы, выполненной студентами на каждом этапе;

- изучить отчетную документацию, организовать защиту студентами отчетов по практике, оценить результаты прохождения практики;
- своевременно и в полном объеме составить отчет об итогах практики, вносить предложения по совершенствованию процесса организации практики.

**Руководитель практики от профильной организации:**

- согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики, предоставляет рабочие места обучающимся;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда, проводит инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка;
- оказывает помощь студентам-практикантам в их адаптации в организации, ознакомлении с учетной документацией, отчетностью, локальными нормативными актами организации, в подборе и анализе материалов, необходимых для выполнения программы практики и индивидуального задания.

**Студенты при прохождении практики обязаны:**

- принять участие в установочном собрании по вопросам прохождения практики, изучить программу практики, получить индивидуальное задание и дневник практики;
- подчиняться внутреннему трудовому распорядку по месту прохождения практики, соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;
- соблюдать календарный график прохождения практики;
- выполнить программу и конкретные задания практики;
- своевременно представить и защитить отчет о прохождении практики.

## **2. Цель и задачи практики**

**Целью практики** бакалавров является формирование профессиональных компетенций посредством применения полученных теоретических знаний, обеспечение последовательного, непрерывного освоения студентами практических форм и методов работы, приобретение профессиональных навыков, воспитание исполнительской дисциплины и умения самостоятельно решать задачи деятельности конкретной организации.

Виды профессиональной деятельности, включенные в программу практики: проектная; организационно-управленческая; научно-исследовательская; производственно-технологическая; сервисная.

**Задачи** практики заключаются в подготовке к выполнению профессиональной деятельности будущего бакалавра туризма:

- приобретение опыта работы в трудовых коллективах при решении вопросов, относящихся к сервисной деятельности в сфере туризма;
- приобретение практических навыков работы с методической, нормативной и отчетной документацией;
- формирование основных профессиональных навыков в области мониторинга состояния туристического рынка, анализа предложений конкурентов;
- приобретение практических навыков разработки и реализации туристических маршрутов;
- выявление особенностей обслуживания различных категорий посетителей, практическое закрепление навыков в области использования профессиональной этики и этикета обслуживания;
- приобретение опыта работы в системах бронирования и финансовых расчетов;
- выявление недостатков и проблем в деятельности предприятия, региона, оценка перспектив и тенденций его развития;
- подготовка предложений, направленных на совершенствование деятельности предприятия индустрии туризма и его развитие.

### 3. Способы проведения практики

**Способы проведения практики:** выездная. Проводится в профильных организациях округа Муром.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

**Базы практики,** определяемые областью профессиональной деятельности бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, включают предприятия индустрии туризма:

- туристские фирмы;
- средства размещения,
- средства транспорта,
- объекты общественного питания,
- объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, спортивно-оздоровительных услуг,
- объекты и средства развлечения, познавательного делового и иного назначения,
- объекты экскурсионной деятельности, организации, предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников,
- иные предприятия туристской индустрии и другие объекты, связанные с разработкой и реализацией туристского продукта.

### 4. Форма проведения практики

Практика проводится в конце 6 семестра в течение 4 недель. Количество часов: 216.

### 5. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

В результате прохождения сервисной практики обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенций	
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, ресурсов и ограничений	УК- 2.1 Планирует и выполняет задачи в зоне своей ответственности, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений, при необходимости корректирует способы решения задач	<b>Знать:</b> - методы планирования задач в зоне своей ответственности. <b>Уметь:</b> - корректировать поставленные задачи в условиях ограниченных ресурсов.
	УК-2.2. Разрабатывает решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм	<b>Знать:</b> - правовые нормы, действующие в сфере туризма; <b>Владеть:</b> - способностью находить оптимальные способы решения поставленных и реализовывать их
	УК-3.1 Понимает	<b>Знать:</b>

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде	социальную значимость командного взаимодействия, осознает свою роль в команде	- этические нормы профессионального взаимодействия с коллективом. <b>Уметь:</b> - работать в команде, эффективно использовать стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели.
	УК-3.2 Выстраивает эффективное социальное взаимодействия с учетом культурных традиций	<b>Уметь:</b> - учитывать в своей деятельности особенности взаимодействия с различными группами людей в зависимости от их возраста, этнического и религиозного признака. <b>Владеть:</b> - навыками эффективного взаимодействия с участниками коллектива, приёмами и методами межличностного общения.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке	<b>Уметь:</b> - устно и письменно представлять результаты своей деятельности на русском языке <b>Владеть:</b> - стилем делового общения на русском языке в разных коммуникативных ситуациях профессионально-делового общения
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1 Создает и поддерживает безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды и обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	<b>Уметь:</b> - обеспечивать безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в том числе с помощью средств защиты <b>Владеть:</b> - навыками безопасного взаимодействия с внешней средой.
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для осуществления деятельности в туристской сфере	<b>Знать:</b> - основные нормативно-правовые аспекты осуществления деятельности предприятий (организаций) туристской индустрии <b>Уметь:</b> - осуществлять поиск и обоснованно

осуществлении профессиональной деятельности		применять нормативно-правовую документацию для осуществления туристской деятельности <b>Владеть:</b> - способностью на основе действующей нормативно-правовой базы дать описание организации документооборота предприятия (организации) в сфере туризма
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1 Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг	<b>Знать:</b> - основные методы обеспечения безопасности обслуживания потребителей, защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
	ОПК-7.2 Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	<b>Уметь:</b> - обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг
ПК-5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий	ПК-5.1 Использует инновационные виды сервисной деятельности и новые формы организации обслуживания для удовлетворения основных потребностей туриста	<b>Знать:</b> - инновационные методы и современные формы организации обслуживания туристов <b>Уметь:</b> - применять инновационные методы и современные формы для удовлетворения основных потребностей туриста
	ПК-5.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	<b>Уметь:</b> - организовать информационное консультирование и сопровождение туристского предприятия <b>Владеть:</b> - современными информационно-техническими ресурсами при сопровождении деятельности туристского предприятия

## 6. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Производственная (сервисная) практика входит в Блок Б2 ОПОП ВО (Б2.О.03(П)) в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, проводится в 6 семестре, после окончания летней сессии.

Объём производственной (сервисной) практики составляет 216 зачётных единиц (216 часов), продолжительность – 4 недели.

Практика проводится в 6 семестре.

В рамках проведения практики студентами применяются знания, формируются и совершенствуются умения и навыки, приобретенные в процессе изучения дисциплин «Сервисная деятельность», «Организация туристской деятельности», «Проектирование и

организация экскурсионной деятельности», «Технология въездного и выездного туризма», «Технология и организация услуг питания» и других.

Приобретение в ходе практики профессиональных умений и навыков дает основу для изучения дисциплин «Технология гостиничных услуг», «Управление персоналом в туризме», «Технология операторских и агентских услуг», написания выпускной квалификационной работы.

## 7. Структура и содержание практики

№	Формируемые компетенции	Виды работ по практике	Трудоемкость, час	Форма текущего контроля
I Подготовительный этап				
1	УК-2, УК-3, ОПК-6	Ознакомление с программой практики, формулирование индивидуального задания	2	Собеседование
2	УК-3, УК-4, ОПК-6, ОПК-7	Общее ознакомление с базовым предприятием, прохождение инструктажа по технике безопасности	5	Устный отчет, собеседование
II Основной этап				
3	ОПК-6, ОПК-7	Изучение методических и нормативных документов	30	Устный отчет, собеседование
4	УК-8, ОПК-6, ОПК-7	Сбор, систематизация и обобщение материала в соответствии с индивидуальным заданием	30	Устный отчет, собеседование
5	УК-8, ОПК-6, ОПК-7	Анализ сведений о предприятии, формах и методах производства услуг в соответствии с индивидуальным заданием	70	Устный отчет, собеседование
6	ОПК-6, ОПК-7, ПК-5	Выделение недостатков и проблем, определение основных направлений и способов их решения, разработка предложений по совершенствованию деятельности организации	60	Устный отчет, собеседование
III Заключительный этап				
7	ОПК-6, ОПК-7, ПК-5	Оформление отчета и отчетных документов. Защита отчета	18	Собеседование
Итого			216	

Содержание технологической практики составляют следующие виды деятельности, объединенные в рамках трех этапов.

### 1). Организационный этап:

- общее ознакомление с базовым предприятием, инструктаж по технике безопасности.

### 2). Основной этап:

- изучение, методических и нормативных документов, сбор, систематизация и обобщение фактического материала;
- анализ организационных и технологических аспектов работы предприятия туристской индустрии, туристского рынка в соответствии с индивидуальным заданием;
- выявление недостатков и проблем, определение основных направлений и способов их решения, разработка предложений по их совершенствованию.

### 3). Заключительный этап:

- подготовка и составление отчета, его согласование с руководителем практики;
- оформление отчетной документации;
- защита отчета.

Содержание работ по всем этапам практики конкретизируется руководителем технологической практики и отражается в индивидуальном задании студента. Характер

задания определяется спецификой деятельности предприятия и подразделения, на базе которого выполняется работа.

Информация о выполнении всех видов работ с указанием календарных дат, содержания работ, отражается в Дневнике по практике, заверяется подписью руководителя практики.

Результаты выполнения работ, предусмотренных программой практики, отражаются в Отчете о практике, в котором должны быть в систематизированном виде представлены материалы, собранные, изученные и проработанные студентом в процессе практики, отражены результаты работы студента по выполнению индивидуального задания. Вне зависимости от специфики базового предприятия (организации, учреждения) содержание отчета по учебной практике должно соответствовать следующей типовой структуре:

Введение

1). Общая характеристика объекта исследования

2). Аналитическая часть

3). Проектная часть

Заключение

Список использованных источников

Приложения

**Во введении** обосновывается актуальность выбранной темы, указываются цель и задачи практики, базовая организация (объект практики), составляется краткий обзор литературы и источников информации. Объем введения – 1-2 страницы.

**В первом разделе** отчета дается общая характеристика базовой организации. Приводится наименование предприятия, адрес, организационно-правовая форма, история создания и развития предприятия, организационная структура, функции структурных подразделений, численность персонала и выполняемые функции. Приводится характеристика потребителей, контрагентов, основных конкурентов, дается описание видов деятельности и перечня оказываемых услуг. Дается оценка информационной системы предприятия, перечень вычислительной техники, используемой технико-экономических расчетах, оснащенность вычислительного центра, основные задачи, решаемые на ЭВМ. Объем первой части отчета – 3 - 5 страниц.

**Во втором разделе** студентом должны быть представлены результаты выполнения аналитической части индивидуального задания. В зависимости базового предприятия данный раздел отчета должен включать:

**1) Для туристских фирм:** детальный анализ организационно-технологических аспектов деятельности турфирмы в соответствии с тематикой индивидуального задания. Выполнение данной части задания в обязательном порядке должно сопровождаться конкретными примерами из практики работы объекта исследования.

**2) Для иных объектов:** анализ туристского рынка региона (по виду туризма). Анализ может включать оценку динамики показателей развития индустрии туризма и туристской инфраструктуры в регионе и муниципальном образовании, оценку туристских ресурсов региона для развития отдельных видов туризма.

Объем второй части отчета – 10-15 страниц.

**В третьем разделе** отчета в зависимости от специфики деятельности выбранного объекта и выполняемого индивидуального задания должны быть представлены и обоснованы рекомендации по совершенствованию изучаемых процессов. Предложения и рекомендации могут быть направлены:

– на разработку или совершенствование предоставляемых туристских продуктов, обеспечивающих расширение спектра оказываемых услуг и улучшение конкурентных позиций фирмы;

– на совершенствование процессов формирования, продвижения туристского продукта и обеспечения туристской деятельности, включая размещение, сервисное обслуживание, страхование, транспортное обеспечение, организацию анимационных



программ, совершенствование маркетинговой деятельности, процессов продвижения турпродукта;

– на разработку предложений по развитию регионального туристского рынка.

Объем третьей части отчета – 10-15 страниц.

**В заключении:** формулируется обобщенный вывод по результатам работы, оценивается степень выполнения цели и задач практики, в сжатом виде излагаются результаты проведенной студентом практической работы по каждой части отчета. Объем заключения – 1-2 страницы.

**Список использованных источников** включает все использованные в ходе работы над темой источники, включая нормативные документы, учебные и учебно-методические пособия, статьи периодических изданий и сайты Интернет. Список включает не менее 20 источников.

**В приложения** выносятся исходные данные, графические и иллюстративные материалы, громоздкие таблицы.

В качестве исходных данных могут быть приложены:

- копии договоров с поставщиками услуг турагентам;
- копии договоров на туристское обслуживание;
- бланки заказов;
- копии технологических документов тура, памятки, информационные и марш-рутные листы;
- образцы рекламной продукции объекта туристской индустрии, буклеты, брошюры;
- прочие материалы, характеризующие профиль и особенности деятельности базы прохождения производственной практики.

### **Индивидуальное задание по практике**

Тематика индивидуального задания выбирается студентом самостоятельно по согласованию с руководителем практики в зависимости от объекта исследования и специфики его работы.

Выполнение индивидуального задания должно быть направлено на детальное изучение технологических и организационных аспектов работы предприятия туристской индустрии. Выполнение задания в обязательном порядке должно сопровождаться конкретными примерами из практики работы объекта исследования

Примерная тематика индивидуальных заданий:

- 1). Анализ маркетинговой деятельности предприятия туристской индустрии.
- 2). Экскурсионная деятельность предприятия туристской индустрии.
- 3). Организация транспортного обслуживания туристов.
- 4). Организация размещения туристов.
- 5). Туристские формальности.
- 6). Технология и организация продаж на предприятии туристской индустрии.
- 7). Технология взаимодействия с туроператорами.
- 8). Технология продвижения туристского продукта и оценка коммуникативной политики.
- 9). Ценовая политика предприятия туристской индустрии.
- 10). Анализ туристического рынка региона.
- 11). Оценка туристического потенциала региона.
- 12). Состояние и развитие культурно-познавательного туризма (событийного, детского, семейного, других видов туризма) в регионе.
- 13). Организация приема и размещения в гостинице.
- 14). Организация питания в гостиничном комплексе.
- 15). Организация обслуживания в гостиничных (ресторанных) предприятиях.

Требования к содержанию аналитической части работы и отчетным документам в зависимости от тематики индивидуального задания.

### **1). Анализ маркетинговой деятельности предприятия туристской индустрии.**

Ознакомится с деятельностью отдела (службы) маркетинга (если имеется); изучить опыт проведения маркетинговых исследований в организации. Изучить продуктовую стратегию туристского предприятия; провести анализ ценовой стратегии предприятия; ознакомиться с особенностями маркетинговой сбытовой стратегии организации; дать оценку организации проведения рекламной компании, проводимых рекламных мероприятий, эффективности их проведения. Разработать рекомендации по совершенствованию маркетинговой деятельности предприятия туристской индустрии.

### **2). Экскурсионная деятельность предприятия туристской индустрии.**

Ознакомится с деятельностью экскурсионно-методического отдела (если имеется); провести анализ проводимых экскурсионных маршрутов, привести их описание, представить документацию по экскурсионным темам; дать оценку степени полноты и соответствию имеющейся документации нормативным требованиям. Обосновать предложения по разработке новых экскурсионных тем.

### **3). Организация транспортного обслуживания туристов.**

Ознакомится с особенностями перевозки пассажиров различными видами транспорта, правами и обязанностями перевозчика и пассажира; изучить специфику организации транспортных путешествий на международных и внутренних маршрутах; изучить правил перевозки багажа.

### **4). Организация размещения туристов.**

Ознакомится со средствами размещения туристов, их категориями, типами; изучить обслуживание гостей в общественной части гостиницы, функциональное назначение отдельных видов посещения гостиницы; провести анализ загрузки гостиниц, оценить наличие сезонности; дать оценку системы организации питания туристов.

### **5). Туристские формальности.**

Ознакомится с туристскими формальностями при отправлении и прибытии группы туристов; изучить все необходимые туристские формальности при организации внутреннего и международного туризма; особенности туристских формальностей в выездном туризме.

### **6). Технология и организация продаж на предприятии туристской индустрии.**

Дать оценку системы организации продаж на предприятии туристской индустрии. Изучить особенности определения и анализа потребности заказчика; выбора оптимального туристского продукта. Привести последовательность оформления заказа. Изучить особенности оформления, учета и хранения бланков строгой отчетности; принятия денежных средств в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности.

### **7). Технология взаимодействия с туроператорами.**

Дать оценку системы взаимодействия турфирмы с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники, изучить технологию бронирования с использованием современной офисной техники; способов разработки и формирования рекламных материалов.

### **8). Технология продвижения туристского продукта и оценка коммуникативной политики.**

Дать оценку системы продвижения туристского продукта и коммуникативной политики турфирмы. Изучить используемые методы продвижения, дать количественную оценку затрат на продвижение и рекламу. Предложить рекомендации по совершенствованию системы продвижения туристского продукта.

### **9). Ценовая политика предприятия туристской индустрии.**

Провести анализ ценовой политики предприятия туристской индустрии. Изучить порядок оформления документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта. Дать оценку используемой системы скидок (бонусов и др.). предложить рекомендации по совершенствованию ценовой политики предприятия.

**10-12). Анализ туристского рынка региона. Оценка туристского потенциала региона. Состояние и развитие культурно-познавательного туризма (событийного, детского, семейного, других видов туризма) в регионе.**

Провести анализ туристского рынка региона (по виду туризма). Дать оценку динамики показателей развития индустрии туризма и туристской инфраструктуры в регионе и муниципальном образовании, оценку туристских ресурсов региона для развития отдельных видов туризма. Обосновать предложения по развитию регионального туристского рынка.

Форма индивидуального задания по практике приведена в Приложении 2.

### **8. Формы отчётности по практике**

Отчет о практике оформляется шрифтом Times New Roman, кегль 14, через полтора интервала. Выделение отдельных слов, предложений, фрагментов текста курсовым, полужирным шрифтом или подчеркиванием допускается только в материале, представленном в приложениях к отчету, в основном тексте, названиях разделов и подразделов, рисунков, заголовках и контенте таблиц – не допускается. Размеры полей: правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, левое – 30 мм, нижнее – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25 см.

Отчет формируется в следующем порядке:

Титульный лист

Заполненный бланк индивидуального задания

Рабочий график (план)

Оценочный лист

Содержание

Введение

Основная часть (три-пять подразделов, в зависимости от вида практики)

Заключение

Список использованных источников

Приложение

Дневник по практике прикладывается к отчету (Приложение 3).

Пример оформления титульного листа приведен в Приложении 1.

Форма рабочего графика (плана) работ по практике приведена в Приложении 4.

Содержание отчета включает перечень основных разделов: введение, разделы и подразделы отчета, заключение, список использованной литературы, приложения, с обязательным указанием страниц приложения. Например:

#### **Содержание**

Введение .....	3
1 Характеристика и анализ основных показателей ООО «Вояж».....	5
Характеристика объекта исследования .....	5
Анализ ресурсного обеспечения туристской фирмы.....	7
Анализ доходов и расходов туристской фирмы.....	10
2 Анализ туристского рынка объекта исследования .....	12
Анализ туристских ресурсов и туристской привлекательности региона..	12
Анализ спроса и предложения в сфере экскурсионно-познавательного туризма в регионе .....	17
Анализ инфраструктуры для развития экскурсионно-познавательного туризма в регионе .....	23
3 Разработка и обоснование экскурсионно-познавательного тура.....	28
3.1 Разработка программы тура .....	35
Ресурсное обеспечение тура.....	41

Экономическое обоснование тура и путей его продвижения	49
Заключение.....	51
Список использованных источников.....	53
Приложение А – Программа тура .....	55
Приложение Б – План-график реализации проекта .....	56
Приложение В – Форма анкеты.....	57

Разделы, подразделы, пункты и подпункты следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа. Введение, Заключение и Список использованных источников не нумеруются.

Внутри пунктов или подпунктов могут быть приведены перечисления. Перед каждым перечислением следует ставить дефис (маркеры другого типа использовать не следует) или строчную букву, после которой ставится скобка (за исключением букв ё, з, о, г, в, и, ы, ъ). Например:

а) \_\_\_\_\_;  
 б) \_\_\_\_\_.  
 или  
 – \_\_\_\_\_;  
 – \_\_\_\_\_.

Нумерация страниц отчета и приложений, входящих в состав работы, должна быть сквозной. Страницы нумеруются арабскими цифрами, в центре нижней части листа. Титульный лист включается в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляется.

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, диаграммы) следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе.

Формулы выделяются из текста в отдельную строку. Используется сквозная нумерация формул в пределах всего отчета арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

Ссылки на использованные источники в тексте отчета оформляются в квадратных скобках. Например: [7], [12, с.34].

Список использованных источников оформляют в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-2003. При этом в списке источники располагаются в следующем порядке (через интервал): законодательно-нормативные акты; учебники, учебные пособия и монографии; статьи из периодических изданий; справочные издания; сайты Интернета.

Приложения оформляют как продолжение отчета, используют сквозную нумерацию страниц. В тексте отчета на все приложения должны быть даны ссылки. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием названия приложения. Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А. Если в документе одно приложение, оно обозначается: Приложение А.

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

1. Russia Open / Национальный туризм: <http://www.russia-open.com/regions/>
2. База данных Единой межведомственной информационно-статистической системы [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/databases/emiss/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/databases/emiss/)
3. База данных Федеральной службы статистики, <http://www.gks.ru/>
4. Всероссийский центр изучения общественного мнения - <http://www.wciom.ru>
5. Департамент культуры и туризма администрации Владимирской области <http://culture.avо.ru/>

6. Информационная группа «Турпром» - [www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru)
7. Информационно – туристический портал - <http://geo.worlds.ru>
8. Научная электронная библиотека eLibrary.ru, <http://www.eLibrary.ru> . Национальная академия туризма [www.nat-moo.ru](http://www.nat-moo.ru)
9. Новостной портал - <http://www.rbc.ru/>
10. Российский союз туриндустрии [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)
11. Российское географическое общество – [www.rgo.ru](http://www.rgo.ru)
12. Сайт «Туризм в России»: <http://sokolov33.ru/index.php/rekreazija>
13. Сайт Федерального агентства по туризму: <http://www.russiatourism.ru/regions/>
14. Туристский портал Владимирской области <https://www.tourism33.ru/>
15. Центральная база статистических данных, <http://cbsd.gks.ru/>
16. Электронная библиотека «ЭВРИКА», <http://www.mivlgu.ru/content/elektronnaya-biblioteka-vrika>
17. Электронная библиотечная система IPRbooks, <http://www.iprbookshop.ru>
18. СПС «Консультант Плюс», <http://www.consultant.ru/>

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

### **Основная литература**

- 1). Басалаева, О. Г. Теория и методология проектирования : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», профиль «Организация и управление туроператорской и турагентской деятельностью» / О. Г. Басалаева, П. И. Балабанов. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2019. — 160 с. — <http://www.iprbookshop.ru/95574.html>
- 2). Валеева, Е. О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме / Е. О. Валеева. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. - <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>
- 3). Вахед, Э. А. М. Транспортное обеспечение в туризме : учебное пособие / Абдель Э. А. М. Вахед, Р. Г. Мударисов. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018. — 120 с. — <http://www.iprbookshop.ru/100647.html>
- 4). Выпускная квалификационная работа (бакалаврская работа) : методические указания по выполнению выпускной квалификационной работы для обучающихся по направлениям подготовки «Туризм» и «Гостиничное дело» / составители О. В. Шпырня. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 65 с. — <http://www.iprbookshop.ru/77958.html>
- 5). Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме : учебное пособие / Н. И. Гришко. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 276 с. — <http://www.iprbookshop.ru/100363.html>
- 6). Джон, Шоул Первокласный сервис как конкурентное преимущество / Шоул Джон; перевод И. Евстигнеева ; под редакцией В. Григорьевой. — 5-е изд. — Москва : Альпина Паблишер, 2019. — 344 с. - <http://www.iprbookshop.ru/86759.html>
- 7). Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. <http://www.iprbookshop.ru/100351.html>
- 8). Жданова, Т. С. Технологии продаж : учебное пособие для бакалавров / Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 183 с. — <http://www.iprbookshop.ru/90239.html>
- 9). Захарова, Н. А. Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 183 с. — <http://www.iprbookshop.ru/93540.html>

- 10). Захарова, Н. А. Обеспечение безопасности в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 165 с. — <http://www.iprbookshop.ru/93541.html>
- 11). Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>
- 12). Клименко, Л. В. Маркетинг в сфере услуг : учебное пособие / Л. В. Клименко. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2019. — 110 с. — <http://www.iprbookshop.ru/95785.html>
- 13). Конанова, Е. И. Инклюзивный туризм: технология и организация туристского продукта : учебное пособие / Е. И. Конанова. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2019. — 128 с. — <http://www.iprbookshop.ru/95778.html>
- 14). Крепс, Т. В. Организация экскурсионного обслуживания в туристской деятельности : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Туризм» / Т. В. Крепс. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 99 с. — <http://www.iprbookshop.ru/81859.html>
- 15). Куприна, Л. Е. Технология разработки туристских маршрутов: учебное пособие Л. Е. Куприна. — Саратов: Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 155 с. — <http://www.iprbookshop.ru/83280.html>
- 16). Малыгина, Н. В. Экологический туризм : учебник / Н. В. Малыгина. — Москва: Прометей, 2019. — 162 с. — <http://www.iprbookshop.ru/94582.html>
- 17). Мальшина, Н. А. Курортно-рекреационные ресурсы : учебное пособие / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 100 с. — <http://www.iprbookshop.ru/79762.html>
- 18). Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>
- 19). Ниншитель, Е. Ю. Организация и технология производства услуг: учебное пособие / Е. Ю. Ниншитель, О. А. Кислицына, Т. И. Заяц. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 98 с. — <http://www.iprbookshop.ru/91288.html>
- 20). Обеспечение безопасности туристских походов : учебно-методическое пособие / составители С. Ю. Махов. — Орел : Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИБ), 2020. — 39 с. — <http://www.iprbookshop.ru/95406.html>
- 21). Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>
- 22). Организация медицинского, лечебного и спа-туризма : учебное пособие / А. С. Соколов, Н. П. Манько, Т. В. Рассохина, В. Г. Гуляев ; под редакцией А. С. Соколова. — Москва : Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2019. — 288 с. — <http://www.iprbookshop.ru/88891.html>
- 23). Пяткова, С. Г. Основы туризма : учебно-методическое пособие / С. Г. Пяткова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 151 с. - <http://www.iprbookshop.ru/83810.html>
- 24). Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. - <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>
- 25). Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие / В. А. Тётушкин. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. - <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>
- 26). Шамова, М. А. Документационное обеспечение туристического бизнеса : учебное пособие / М. А. Шамова. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный

университет промышленных технологий и дизайна, 2019. — 79 с. — <http://www.iprbookshop.ru/102412.html>

27). Шмыткова, А. В. Организация круизов : учебник для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм» / А. В. Шмыткова. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2019. — 176 с. — <http://www.iprbookshop.ru/95803.html>

28). Шмыткова, А. В. Сельский туризм : учебное пособие / А. В. Шмыткова. — Ростов-на-Дону, Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2019. — 116 с. <http://www.iprbookshop.ru/95820.html>

### **Дополнительная литература**

1). Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ - [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/)

2). Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ - [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_9027/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/)

3). Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001 N 146-ФЗ - [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_34154/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34154/)

4). Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 №230-ФЗ - [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_64629/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_64629/)

5). Федеральный закон от 18.07.2006 N 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». — [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61569/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61569/)

6). Федеральный закон «Об основах туристской деятельности № Ф-32 в Российской Федерации» - [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

7). Федеральный закон «О таможенном регулировании в Российской Федерации» №311-ФЗ от 27.11.2011 г. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_107181/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_107181/)

8). Закон РФ от 01.04.1993 N 4730-1 «О Государственной границе Российской Федерации» [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_3140/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_3140/)

9). Закон РФ от 15.04.1993 N 4804-1 «О вывозе и ввозе культурных ценностей» [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_1905/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_1905/)

10). Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова.— 2-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — <http://www.iprbookshop.ru/83130.html>

11). Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. О. Владыкина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. — 192 с. - <http://www.iprbookshop.ru/91454.html>

12). Воронцова, А. В. Информационное обеспечение туроператорских и турагент-ских услуг : учебное пособие / А. В. Воронцова. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. — 131 с. — <http://www.iprbookshop.ru/102425.html>

13). Губа, Д. В. Лечебно-оздоровительный туризм: курорты и сервис : учебник / Д. В. Губа, Ю. С. Воронов. — Москва : Издательство «Спорт», 2020. — 240 с. — <http://www.iprbookshop.ru/88517.html>

14). Дурович, А. П. Маркетинг туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск: Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 248 с. — <http://www.iprbookshop.ru/94315.html>

15). Есаулова, С. П. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 152 с. — <http://www.iprbookshop.ru/80359.html>

- 16). Захарова, Н. А. Правовое положение субъектов, оказывающих дополнительные туристские услуги : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — <http://www.iprbookshop.ru/93547.html>
- 17). Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, контроль и надзор в туризме : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — <http://www.iprbookshop.ru/93550.html>
- 18). Захарова, Н. А. Туристские формальности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 220 с. — <http://www.iprbookshop.ru/93553.html>
- 19). Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — <http://www.iprbookshop.ru/93554.html>
- 20). Корабейников, И. Н. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для СПО / И. Н. Корабейников, Ю. Е. Холодилина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 102 с. — <http://www.iprbookshop.ru/92186.html>
- 21). Мальшина, Н. А. Менеджмент в сервисе : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 252 с. — <http://www.iprbookshop.ru/83144.html>
- 22). Мальшина, Н. А. Сервисология: потребности человека : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — <http://www.iprbookshop.ru/83145.html>
- 23). Рубис, Л. Г. Безопасность в спортивном туризме : учебное пособие / Л. Г. Рубис, Т. Ю. Тарасеня. — Саратов : Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 194 с. — <http://www.iprbookshop.ru/86333.html>
- 24). Селиванов, В. В. Международный морской туризм. Основы организации и методология : учебное пособие / В. В. Селиванов. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 334 с. — <http://www.iprbookshop.ru/73332.html>
- 25). Стандартизация и сертификация в туризме. Часть 1: Практикум для студентов образовательной программы 43.03.02 Туризм / сост. Шулятьева Л.И., Колесникова У.В. [Электронный ресурс]. — Электрон. текстовые дан. (0,4 Мб). — Муром: МИ ВлГУ, 2017. <https://www.mivlgu.ru/iop/mod/lti/view.php?id=37176>
- 26). Стандартизация и сертификация в туризме. Часть 2: Практикум для студентов образовательной программы 43.03.02 Туризм / сост. Шулятьева Л.И. [Электронный ресурс]. — Муром: МИ ВлГУ, 2018. 23 с. <https://www.mivlgu.ru/iop/mod/lti/view.php?id=37176>
- 27). Терентьева И.В. «Экономическое обоснование создания туроператорской фирмы» Методические указания по выполнению курсовых работ для направления 43.03.02 Туризм. Муром: Учебно-методический центр МИ ВлГУ, 2015 г. <https://www.mivlgu.ru/iop/mod/lti/view.php?id=37176>
- 28). Шулятьева Л.И. «Технология гостиничных услуг» Методические указания по выполнению курсовой работы для направления 43.03.02 Туризм Муром: Учебно-методический центр МИ ВлГУ, 2015. <https://www.mivlgu.ru/iop/mod/lti/view.php?id=37176>
- 29). Курорты. Сервис. Туризм - <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=38915>
- 30). Сервис в России и за рубежом - <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26230>
- 31). Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии - <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=30632>
- 32). Техничко-технологические проблемы сервиса — <https://elibrary.ru/contents.asp?titleid=28520>

#### **Перечень ресурсов сети «Интернет»**

- 1). Russia Open / Национальный туризм: <http://www.russia-open.com/regions/>
- 2). База данных Единой межведомственной информационно-статистической системы, [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/databases/emiss/](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/databases/emiss/)
- 3). База данных Федеральной службы статистики, <http://www.gks.ru/>
- 4). Всероссийский центр изучения общественного мнения - <http://www.wciom.ru>



- 5). Департамент культуры и туризма администрации Владимирской области  
<http://culture.avo.ru/>
- 6). Информационная группа «Турпром» - [www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru)
- 7). Информационно – туристический портал - <http://geo.worlds.ru>
- 8). Научная электронная библиотека eLibrary.ru, <http://www.eLibrary.ru>9).
- Национальная академия туризма [www.nat-moo.ru](http://www.nat-moo.ru)
- 10). Новостной портал - <http://www.rbc.ru/>
- 11). Российский союз туриндустрии [www.rustourunion.ru](http://www.rustourunion.ru)12). Российское географическое общество – [www.rgo.ru](http://www.rgo.ru)
- 13). Сайт «Туризм в России»: <http://sokolov33.ru/index.php/rekreazija>
- 14). Сайт Федерального агентства по туризму: <http://www.russiatourism.ru/regions/>15).
- СПС «Консультант Плюс», <http://www.consultant.ru/>
- 16). Туризм Владимирской области <http://tourism.avo.ru/>17). Тур-каталог «Отдых в России»: <http://www.turlog.ru>
- 18). Центральная база статистических данных, <http://cbsd.gks.ru/>
- 19). Электронная библиотека «ЭВРИКА», <http://www.mivlgu.ru/content/elektronnaya-biblioteka-evrika>
- 20). Электронная библиотечная система IPRbooks, <http://www.iprbookshop.ru>

## **11. Материально-техническое обеспечение практики**

Рабочим местом студента является структурное подразделение организации, в котором проходит производственная практика.

Кроме того, для выполнения работ, входящих в программу практики, используется лаборатория информационных технологий в профессиональной деятельности. Оснащенность, 12 компьютеров: Intel Core i-5 3.5 Ghz/4.0 Gb/500 Gb/LG 2232, сканер, проектор NEC Projector V302X

Программное обеспечение:

Microsoft Office, Государственный контракт № 1 от 10.01.2012 г. Kaspersky Endpoint Security, Гражданско-правовой договор бюджетного учреждения № 71/223-ФЗ от 12.12.2016 г.

Программа для ЭВМ «САМО-Турагент», Договор № СТА/МИ ВлГУ/547-15 от 17.12.2015 г.

## **12. Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья**

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учётом их психофизического развития, индивидуальных возможностей и здоровья.

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

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации по практике представлен в приложении к рабочей программе практики.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению *43.03.02 Туризм* и профилю подготовки *Технология туристской деятельности* Рабочую программу составил *д.т.н., профессор Шулятьева Л.И.*\_\_\_\_\_

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры *Экономики*

протокол № 16 от 29.05.2020 года.

Заведующий кафедрой *Экономики*

\_\_\_\_\_ *Панягина А.Е.*  
(Подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета

протокол № 9 от 05.06.2020 года.

Председатель комиссии ФЭМ

\_\_\_\_\_ *Терентьева И.В.*  
(Подпись) (Ф.И.О.)

**Лист актуализации рабочей программы дисциплины**

Программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(Подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(Подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

Программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ года.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(Подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.)

**Фонд оценочных материалов (средств) по сервисной практике**

Промежуточная аттестация по итогам практики предполагает защиту отчета, во время которой студент должен продемонстрировать знание материалов, показателей, данных, представленных в отчете; раскрыть содержание проведенного анализа и его результаты, провести обзор изученной литературы. При подведении итогов практики принимается во внимание: степень и качество выполнения Программы практики, содержательность отчета и ответов на дополнительные вопросы, содержание и качество отчетных документов.

**1. Оценочные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по практике**

**1.1 Примерные вопросы при защите отчёта по производственной (сервисной) практике**

1. Классификация и типы организаций сферы туризма.
2. Критерии отбора организации сферы туризма для проведения аналитических расчетов.
3. Как формируется список литературных источников и основные правила его оставления?
4. Какие основные позиции должны быть в реферате?
5. Чем отличается эссе от доклада и статьи?
6. Какие современные тенденции в развитии организаций сферы туризма в РФ и в мире?
7. Какие инновации применяются в организациях сферы туризма?
8. Какие признаки характеризуют сетевые гостиничные организации?
9. Аналитические расчеты организаций сферы туризма – для каких целей составляются?
10. Показатели деятельности организаций сферы туризма и их характеристика.
11. Насколько актуальна выбранная тема ВКР: обосновать
12. Структурная перестройка деятельности организаций сферы туризма в условиях кризиса (пандемии).
13. Система управления сетевыми организациями сферы туризма
14. Какие информационные технологии используются в сервисной деятельности организации?.
15. Какие методы оценки качества услуг применялись при анализе?.
16. Как осуществляется в гостинице организация приема и размещения?
17. Охарактеризуйте организацию питания в гостиничном комплексе.
18. Охарактеризуйте организацию обслуживания в гостиничных (ресторанных) предприятиях.
19. Дать характеристику организации обслуживания в гостиничных (ресторанных) предприятиях.
20. Способы преодоления конфликта, используемые на предприятии.
21. Принципы и правила делового этикета на предприятии.
22. Охарактеризуйте оформление офиса туристской фирмы; внешний вид сотрудника.

**1.2. Методические материалы, определяющие процедур и критерии оценивания результатов обучения по производственной (сервисной) практике**

Достижение целей и решение задач производственной практики способствует формированию:

- способности определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, ресурсов и ограничений (УК-2);
- способности осуществлять социальное взаимодействие и реализовать свою роль в команде (УК-3);
- способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);
- 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 (УК-8);
- способности применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности (ОПК-6)
- способности обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7);
- способности организовать процесс обслуживания потребителей с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий (ПК-5).

В процессе оценивания используются следующие критерии (таблица 1) и оценочная шкала (таблица 1).

Таблица 1

**Критерии оценки результатов производственной практики**

<b>Критерии оценки</b>	<b>Оценочные средства / представляемые формы</b>	<b>Формируемые компетенции</b>	<b>Баллы</b>
1. Своевременность представления, содержательность и качество отчетной документации	Отчет, дневник по практике, отзыв, оценочный лист	УК-2, УК-3	0-10 баллов
2. Оценка работы студента за период практики, овладение навыками общения спотребителями туристского продукта и их обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов, навыками работы в команде	Дневник по практике, отзыв, оценочный лист	УК-8, ОПК-6, ПК-5,	0-10 баллов
3. Глубина изучения методических и нормативных документов, полнота собранного и изученного фактического материала, способность использовать различные источники информации по объекту, а также нормативные документы по регулированию деятельности организации туриндустрии	Отчет о практике, оценочный лист	УК-4 ОПК-7, ПК-5	0-15 баллов
4. Полнота, содержательность проведенного анализа, способность обрабатывать данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме	Отчет о практике, оценочный лист	ОПК-6, ОПК-7, ПК-5	0-25 баллов

5. Глубина проработки предложений и рекомендация по совершенствованию технологии и организации работы предприятия туристической, развитию туристского рынка, их актуальность, целесообразность и обоснованность. Способности готовность к разработке туристского продукта, организации процесса обслуживания потребителей, применению инновационных технологий и новых форм обслуживания, самоорганизации и самообразованию	Отчет по практике, оценочный лист	ОПК-6, ОПК-7, ПК-5	0-20 баллов
6. Владение материалом отчета, способность раскрыть содержание анализа и обосновать предложения, качество ответов на вопросы по темам, изложенным в отчете	Процедура защиты отчета	ОПК-6, ОПК-7, ПК-5,	0-20 баллов
<b>Сумма баллов</b>			<b>100</b>

Промежуточная аттестация по итогам практики предполагает защиту отчета, во время которой студент должен продемонстрировать знание материалов, показателей, данных, представленных в отчете; раскрыть содержание проведенного анализа и его результаты, провести обзор изученной литературы. При подведении итогов практики принимается во внимание: степень и качество выполнения Программы практики, содержательность отчета и ответов на дополнительные вопросы, содержание и качество отчетных документов.

Таблица 2

#### Шкала соотношения баллов и оценок

Оценка	Количество баллов
«2» неудовлетворительно	0-49
«3» удовлетворительно	50-65
«4» хорошо	66-80
«5» отлично	81-100

Форма оценочного листа приведена в Приложении 5.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
**Муромский институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**  
(МИ ВлГУ)

Факультет \_\_\_\_\_  
Кафедра \_\_\_\_\_

## Отчет сервисной практике

Тема \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Оценка работы

\_\_\_\_\_

Руководитель

\_\_\_\_\_

фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_

(подпись, дата)

Студент \_\_\_\_\_

(группа)

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_

(подпись, дата)

Муром \_\_\_\_\_ г.

Приложение 2. Индивидуальное задание

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
**Муромский институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(МИ ВлГУ)**

Факультет Экономики и менеджмента  
Кафедра Экономики

«УТВЕРЖДАЮ»  
Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на \_\_\_\_\_ *сервисную* \_\_\_\_\_ практику

студенту \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_ курса, направления подготовки 43.03.02 Туризм

группы \_\_\_\_\_

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

Сроки практики с «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

За время прохождения практики необходимо:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Дата сдачи завершеного отчета по практике «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Задание выдал:**

Руководитель от института \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись, Ф.И.О.)

**Согласовано:**

Руководитель от предприятия (организации) \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись, Ф.И.О.)

**Задание принял:**

Студент \_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись, Ф.И.О.)

*Примечание: задание должно быть приложено к отчету по практике (вторым листом после титульного листа)*



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

**Муромский институт (филиал)**

федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования

**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовы  
(МИ ВлГУ)**

Факультет \_\_\_\_\_

Кафедра \_\_\_\_\_

**ДНЕВНИК**

*сервисной* \_\_\_\_\_ **практики**

Студента \_\_\_\_\_  
(фамилия)

\_\_\_\_\_  
(имя, отчество)

Курс *III* \_\_\_\_\_ Группа \_\_\_\_\_

Направление подготовки *43.03.02 Туризм* \_\_\_\_\_

Муром

# Прохождение практики

1. Место практики

\_\_\_\_\_

(наименование предприятия (организации))

2. Сроки практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

3. Руководитель практики от института

\_\_\_\_\_

(должность, фамилия, имя, отчество)

Руководитель практики от предприятия (организации)

\_\_\_\_\_

(должность, фамилия, имя, отчество)

4. Прибыл на место практики

\_\_\_\_\_

(дата)

МП

Подпись \_\_\_\_\_

5. Назначен

\_\_\_\_\_

(место, должность)

и приступил к работе

\_\_\_\_\_

(дата)

6. Откомандирован в МИ ВлГУ \_\_\_\_\_.

(дата)

МП

Подпись \_\_\_\_\_

*Индивидуальное задание студенту на период практики оформляется руководителем практики и выдается с дневником практики.*

*Выполнение индивидуального задания отражается в отчете студента по практике.*

*Отчет совместно с дневником представляется студентом на зачете.*

## Дневник работ, выполненных на практике

(проверяется руководителем практики не реже одного раза в неделю и делается отметка в дневнике)

[illegible]

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

## о работе студента за период практики

(заполняется руководителем практики)

(практические навыки, объем и содержание работ, качество, активность, соблюдение трудовой дисциплины и т.п.)

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Руководитель практики от института \_\_\_\_\_ Ф.И.О.  
(подпись)

Руководитель практики от предприятия (организации) \_\_\_\_\_  
(подпись)

Приложение 4. Форма рабочего графика (плана) проведения практики

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

**Муромский институт (филиал)**

федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования

**«Владимирский государственный университет**

**имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»**

**(МИ ВлГУ)**

Факультет \_\_\_\_\_

Кафедра \_\_\_\_\_

**Рабочий график (план) проведения практики**

(20\_\_/20\_\_ учебный год)

Вид (тип) практики \_\_\_\_\_ *сервисная* \_\_\_\_\_

Место прохождения практики \_\_\_\_\_  
(наименование предприятия (организации))

Сроки практики с \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Направление подготовки \_\_\_\_\_ *43.03.02 Туризм* \_\_\_\_\_

Курс \_\_\_\_\_ Группа \_\_\_\_\_

№ п/п	Планируемые виды работ	Сроки исполнения

**Согласовано:**

Руководитель от предприятия (организации) \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись, Ф.И.О.)

Руководитель от института \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись, Ф.И.О.)

## ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ

результатов прохождения производственной (технологической) практики по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Наименование предприятия (организации) \_\_\_\_\_

Студент \_\_\_\_\_

Факультет \_\_\_\_\_

(Фамилия, И., О.)

Группа \_\_\_\_\_ Курс \_\_\_\_\_

Кафедра \_\_\_\_\_

## Оценочный материал

ОБЩАЯ ОЦЕНКА			Оценка			
(отмечается руководителем практики от предприятия (организации) знаком * в соответствующих позициях графы «оценка»)			5	4	3	2
1	Уровень подготовленности студента к прохождению практики					
2	Умение правильно определять и эффективно решать основные задачи					
3	Степень самостоятельности при выполнении задания по практике					
4	Инициативность					
5	Оценка трудовой дисциплины					
6	Оценка уровня выполнения индивидуальных заданий					
	№ по ФГОС	СФОРМИРОВАННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРАКТИКИ КОМПЕТЕНЦИИ (отмечаются руководителем практики от института знаком * в соответствующих позициях графы «оценка»)	Оценка			
			5	4	3	2
Универсальные	(УК-2.1)	умение планировать и выполнять задачи в зоне своей ответственности, исходя из имеющихся ресурсов и ограничений, при необходимости корректировать способы решения задач				
	(УК-2.2)	умение разрабатывать решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм				
	(УК-3.1)	понимать социальную значимость командного взаимодействия, осознавать свою роль в команде				
	(УК-3.2)	умение выстраивать эффективное социальное взаимодействия с учетом культурных традиций				
	(УК-4.1)	умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на русском языке				
	(УК-8.1)	умение создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды и обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов				
Общепрофессиональные	(ОПК-6.1)	способность осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для осуществления деятельности в туристской сфере				
	(ОПК-7.1)	способность обеспечивать безопасность обслуживания потребителей услуг				
	(ОПК-7.2)	способность соблюдать требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности				
Профессиональные	(ПК-5.1)	способность использовать инновационные виды сервисной деятельности и новые формы организации обслуживания для удовлетворения основных потребностей туриста				
	(ПК-5.2)	способность обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия				
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА (определяется средним значением оценок по всем пунктам)						

Замечания и пожелания \_\_\_\_\_

Руководитель практики от института \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия (организации) \_\_\_\_\_  
(число и подпись) (расшифровка подписи)

М.П.