



УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета туризма и
гостеприимства


Е.С. Сахарчук
«23» 04 2016 г.

ПРОГРАММА ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

основной образовательной программы высшего образования – программы

академического бакалавриата

по направлению подготовки: 43.03.02 Туризм

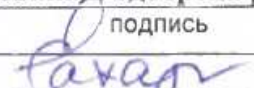
Квалификация: бакалавр

Формы обучения: очная

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
<i>Зав кафедрой бизнес-технологий в туризме и гостеприимстве</i>		д.п.н., профессор Лагусев Ю.М.

Программа практики согласована и одобрена руководителем ООП:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Декан		к.п.н., доцент Сахарчук Е.С.



1. Аннотация программы практики

Вид практики - преддипломная

Тип - непрерывная

Форма проведения практики практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, бакалавриат «Туризм».

Способы проведения практики стационарная, выездная

Преддипломная практика студентов является составной частью образовательной программы высшего образования «Туризм». Система практического обучения способствует интеллектуальному развитию будущих специалистов сферы туризма, овладению предметными знаниями и умениями, развитию и повышению мотивации к профессиональной деятельности, осознанию себя как компетентного специалиста, формированию у обучающихся нравственных качеств личности, приобретения практического опыта работы в коллективе. Кроме того, она позволяет студенту попробовать свои силы в выбранной профессии, научиться применять теоретические знания, полученные в ходе лекционных и практических занятий. Практика является одним из видов занятий, предусмотренных учебными планами.

Организация и учебно-методическое руководство преддипломной практикой студентов осуществляется руководителем ООП «Туризм».

Основная цель преддипломной практики – прохождение практики на рабочих местах предприятия (учреждения, организации) или иного объекта сферы туристских услуг; на основных должностях работников предприятий туризма, закрепление и углубление теоретических знаний и практических навыков в области туризма в процессе сбора, систематизации и обобщения информации, необходимой для написания выпускной квалификационной работы.

Основными задачами производственной практики являются:

- детальное изучение работы предприятия сферы туризма;
- приобретение необходимых практических навыков согласно перечню должностных обязанностей;
- сбор и обобщение полученных в ходе прохождения практики материалов.

2. Перечень планируемых результатов прохождения практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ОК-2	Способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
2	ОК-3	Способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
3	ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

4	ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию
5	ОК-6	Способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права, обеспечивающего равные права и равные возможности для их реализации мужчинами и женщинами
6	ОПК-1	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта
7	ОПК-3	Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
8	ПК-2	Способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме
9	ПК-4	Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства
10	ПК-7	Способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг
11	ПК-9	Готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов

3. Место практики в структуре ООП:

3.1 Предшествующие и последующие дисциплины и виды практик

Предшествующие дисциплины и виды практик	Последующие дисциплины и виды практик
Преддипломная практика	ИГА
Технологии обслуживания в туризме и гостеприимстве	
Правовое обеспечение туризма и гостеприимства	
Туристско-рекреационное проектирование	
Управление человеческими ресурсами	
Индустрия туризма и гостеприимства	



4. Трудоемкость практики

Номер курса	Номер семестра	Объем в зачетных единицах	Продолжительность практики	
			В неделях	В академических часах
4	8	9	6	324

5. Содержание и формы отчетности по практике

5.1 Содержание практики, структурированное по закрепляемым навыкам/видам деятельности с указанием отведенного на них количества академических часов и видов выполняемых работ

Номер недели	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ, и формы их выполнения		
			Количество академических часов всего	В том числе	Самостоятельно
	Изучение работы предприятия сферы туризма	Навыки анализа и обобщения полученной информации Коммуникационные навыки в устной и письменной формах	54	5	49
			54	5	49
	Приобретение необходимых производственных навыков	Навыки оценки эффективности результатов деятельности Навыки предоставления информации клиентам (в соответствии с перечнем должностных обязанностей)	54	5	49
			54	5	49

5.2. Содержание заданий и форм отчетности по разделам практики

5.2.1 Наименование раздела практики «Изучение работы предприятия сферы туризма»

Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Задание	Количество часов, отводимых на выполнение задания	Формы отчетности и содержание отчетных мероприятий		
			Форма контроля (п/у)	Вид контрольного мероприятия	Сроки предоставления отчетных материалов
Навыки анализа и обобщения полученной информации	Ознакомление с данными регистрации, юридическим статусом, названием, юридическим и фактическим адресом предприятия туризма, формой собственности, правоустанавливающими документами, руководителями, инвесторами; характером деятельности туристского предприятия; направлением деятельности; организационной структурой туристского предприятия; основные отделы, их функции, подчинение, количество занятых сотрудников, их должностные обязанности, подчинение, график работы. Обзор используемых методов исследования рынка туристских услуг, а также методов продвижения и реализации туристских продуктов. Описание информационного сопровождения профессиональной деятельности	54	п	Отчет в электронной и письменной форме	7 день практики
				Требования к отчетным материалам по практике	7 день практики
				Требования к содержанию отчетных материалов	7 день практики

Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности		Задание	Количество часов, отводимых на выполнение задания	Форма контроля (п/у)	Вид контрольного мероприятия	Требования к отчетным материалам по практике	
Сроки предоставления отчетных материалов							
Коммуникационные навыки в устной и письменной формах		Анализ форм работы с клиентами. Анализ систем бронирования туров и отелей, сопутствующих (непрофильных) услуг. Используемые методы коммуникации с партнерами	54	п		1. Описание клиентов турпредприятия, выделение форм работы с ними. 2. Перечень систем бронирования туров и отелей, сопутствующих (непрофильных) услуг, с которыми работает турпредприятие. 3. Описание используемых на предприятии методов коммуникации с партнерами	7 день практики

5.2.2 Наименование раздела практики «Приобретение необходимых производственных навыков»

Наименование закрепляемых навыков/видов выполняемых работ	Задание	Количество часов, отводимых на выполнение задания	Форма контроля (п/у)	Вид контрольного мероприятия	Формы текущего контроля и содержание отчетных мероприятий
			Требования к отчетным материалам по практике		

Наименование закрепляемых навыков/видов выполняемых работ		Задание	Количество часов, отводимых на выполнение задания	Форма контроля (п/у)	Вид контрольного мероприятия	Формы текущего контроля и содержание отчетных мероприятий	
						Требования к отчетным материалам по практике	Сроки предоставления отчетных материалов
Навыки оценки эффективности результатов деятельности		Изучение особенностей работы с российскими и зарубежными туристами и партнерами (объем работы, характер работы, особенности) Ведение делопроизводства (в соответствии с должностными обязанностями, характер и виды работ) Использование профессиональной ортехники и ПО (вид ортехники, характер работ в соответствии с должностными обязанностями) Ведение деловой корреспонденции и интернет-представительство предприятия (вид и характер информационной работы в соответствии с должностными инструкциями)	54	п		Требования к содержанию отчетных материалов	14 недели практики
					Отчет в электронной и письменной форме	1. Описание технологии выстраивания отношений с российскими и зарубежными туристами и партнерами по характеру работы по выездному и выездному, внутреннему туризму, предприятиями по оказанию услуг размещения, питания, экскурсионного обслуживания. 2. Характеристика системы делопроизводства на туристском предприятии. 3. Описание используемых информационных систем и профессиональных программ при осуществлении деятельности туристского предприятия по основным и дополнительным услугам. 4. Полная характеристика процедуры построения контактов с предприятиями – партнерами на турпредприя-тии. 5. Характеристика нормативной базы, внутренними нормативами и стандартами, которыми руководствуется предприятие в своей деятельности 6. Подробное описание процедур оформления документации, бронирования услуг, ведения отчетности и соответствующих форм, сбор и обобщение статистической информации по направлениям турпоездки клиентов, тенденциям рынка, в сегменте которых работает предприятие.	

Наименование закрепляемых навыков/видов выполняемых работ		Задание	Количество часов, отводимых на выполнение задания	Форма контроля (ш/у)	Вид контрольного мероприятия	
Навыки предоставления информации клиентам (в соответствии с перечнем должностных обязанностей)		Анализ наиболее характерных примеров и ситуаций во взаимоотношениях с клиентами и партнерами, анализ принятых решений. Анализ использования на предприятии специализированной и справочной, нормативно-правовой литературы, стандартов, иных документов и источников; Характеристика предоставляемой клиентам информации, ее качества, полноты, достоверности, аргументированности; Анализ особенностей и процедур оформления туристкой документации, визовых формальностей и т.п., характера и качества бронирования услуг, ведения отчетности; Сбор и обработка статистической информации в соответствии с особенностями работы турпредприятия и его работы с клиентами и партнерами; Анализ участия турпредприятия в событийных мероприятиях в сфере туризма – выставках, ярмарках, форумах и пр. ; Анализ стратегии развития турпредприятия, брендовой политики, особенностей рекламно-информационной деятельности;	54	п	Требования к отчетным материалам по практике	Сроки предоставления отчетных материалов
		Анализ наиболее характерных примеров и ситуаций во взаимоотношениях с клиентами и партнерами, анализ принятых решений. Анализ использования на предприятии специализированной и справочной, нормативно-правовой литературы, стандартов, иных документов и источников; Характеристика предоставляемой клиентам информации, ее качества, полноты, достоверности, аргументированности; Анализ особенностей и процедур оформления туристкой документации, визовых формальностей и т.п., характера и качества бронирования услуг, ведения отчетности; Сбор и обработка статистической информации в соответствии с особенностями работы турпредприятия и его работы с клиентами и партнерами; Анализ участия турпредприятия в событийных мероприятиях в сфере туризма – выставках, ярмарках, форумах и пр. ; Анализ стратегии развития турпредприятия, брендовой политики, особенностей рекламно-информационной деятельности;			Требования к содержанию отчетных материалов	
<p>1. Описание технологии выстраивания отношений с российскими и зарубежными туристами и партнерами по характеру работы по выездному и выездному, внутреннему туризму, предприятиями по оказанию услуг размещения, питания, экскурсионного обслуживания.</p> <p>2. Характеристика системы делопроизводства на туристском предприятии.</p> <p>3. Описание используемых информационных систем и профессиональных программ при осуществлении деятельности туристского предприятия по основным и дополнительным услугам.</p> <p>4. Полная характеристика процедуры построения контактов с предприятиями – партнерами на турпредприятии.</p> <p>5. Характеристика нормативной базы, внутренними нормативами и стандартами, которыми руководствуется предприятие в своей деятельности</p> <p>6. Подробное описание процедур оформления документации, бронирования услуг, ведения отчетности и соответствующих форм, сбор и обобщение статистической информации по направлениям турпоездки клиентов, тенденциям рынка, в сегменте которых работает предприятие.</p>						
<p>14 неделя практики</p>						



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

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел практики, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ОК-2	Способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	Изучение работы предприятия сферы туризма	основы экономических знаний	Оценивать эффективность результатов	Методиками оценки эффективности результатов в различных сферах
2	ОК-3	Способность к коммуникациям в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Приобретение необходимых производственных навыков	Русский и иностранный языки	Решать задачи межличностного и межкультурного взаимодействия	методами коммуникации для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
3	ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Приобретение необходимых производственных навыков	социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	работать в команде	навыками межличностного общения
4	ОК-8	Готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Изучение работы предприятия сферы туризма	основы безопасности жизнедеятельности	пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
5	ОПК-3	Способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Приобретение необходимых производственных навыков	технологии и организацию обслуживания потребителей и (или) туристов	организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	методами обслуживания потребителей и (или) туристов
6	ПК-4	Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства	Приобретение необходимых производственных навыков	основы управления персоналом	организовывать работу исполнителей	методами организации работы исполнителей
7	ПК-9	Готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания	Приобретение необходимых производственных навыков	инновационные технологии в туристской деятельности	применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или)	методами применения инновационных технологий



		потребителей и (или) туристов			туристов	
--	--	----------------------------------	--	--	----------	--

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для описания показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах ее формирования по производственной практике и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно бально-рейтинговой технологии, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в период прохождения производственной практики 3 мероприятия текущего контроля) и оценивания, а именно:

Первая «контрольная точка» - 1 раздел практики - 0-50

Вторая «контрольная точка» - 2 раздел практики - 0-50

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 4-х - балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей: Баллы за семестр (семестровый рейтинг по практике)	Автоматическая оценка	Баллы* за зачет	Итоговая сумма баллов в ведомости	Итоговая оценка
зачет с оценкой				
90-100*	5 (отлично)	-	90-100	5 (отлично)
71-89*	4 (хорошо)	-	71-89	4 (хорошо)
51-70*	3 (удовлетворительно)	-	51-70	3 (удовлетворительно)
51	3 (удовлетворительно)			
41-50*	допуск к зачету	0-10	41-50	2 (неудовлетворительно)
40 и менее	недопуск к зачету	-	40 и менее	2 (неудовлетворительно)

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Раздел практики, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
-------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------------------------------



<p>Изучение работы предприятия сферы туризма</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Характеристика туристского предприятия (места прохождения практики): юридический статус, название, фактический и юридический адреса, форма собственности, правоустанавливающие документы, руководство, инвесторы.2. Описание профиля деятельности гостиничного предприятия с выделением оказываемых им услуг, его организационной структуры, основных отделов с описанием их функций, подчинения, количеством занятых сотрудников, графиком работы.3. Перечень используемых методов исследования рынка туристских услуг, а также методов продвижения и реализации туристских продуктов.4. Общая характеристика информационного сопровождения профессиональной деятельности на туристском предприятии.5. Краткая характеристика выполненных поручений.	<p>Записи, отражающие работу ежедневную работу обучающегося по выполнению заданий раздела практики. Отчет о прохождении раздела практики, содержит детальное описание характеристики туристского предприятия; профиля оказываемых услуг; описание организационной структуры и служб предприятия; особенностей исследования рынка туристских услуг и особенностей продаж туров; принципы информационного сопровождения профессиональной деятельности на турпредприятии. К отчету прилагаются сведения о том, какие нормативно-правовые акты он изучил; какие поручения выполнял. В заключении отчета в краткой форме должны быть изложены основные результаты раздела практики.</p>
<p>Приобретение необходимых производственных навыков</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Описание технологии выстраивания отношений с российскими и зарубежными туристами и партнерами по характеру работы по въездному и выездному, внутреннему туризму, предприятиями по оказанию услуг размещения, питания, экскурсионного обслуживания.2. Характеристика системы делопроизводства на туристском предприятии.3. Описание используемых информационных систем и профессиональных программ при осуществлении деятельности туристского предприятия по основным и дополнительным услугам.4. Полная характеристика процедуры построения контактов с предприятиями – партнерами на турпредприятии.5. Характеристика нормативной базы, внутренними нормативами и стандартами, которыми руководствуется предприятие в своей деятельности.6. Подробное описание процедур оформления документации, бронирования услуг, ведения отчетности и соответствующих форм, сбор и обобщение статистической информации по направлениям турпоездок клиентов, тенденциям рынка, в сегменте которых работает предприятие.7. Характеристика выполняемых поручений при участии в маркетинговых мероприятиях (участие в выставках, форумах и пр.) с систематизацией информации по тенденциям в сегменте рынка туруслуг текущего сезона / года.	<p>Отчет о прохождении раздела практики, составленный обучающимся. В нем необходимо отразить: как именно организуется формат выстраивания отношений с местными и зарубежными клиентами и партнерами, какие при этом используются стандарты для выстраивания долгосрочных клиентоориентированных партнерских программ отношений, какой принцип организации делопроизводства на данном туристском предприятии, посредством каких средств он организован; каков принцип делопроизводства при оказании основных и дополнительных услуг с клиентами и заинтересованными сторонами</p> <p>представить описание всех локальных стандартов, которыми пользуются сотрудники служб турпредприятия при выполнении ими своих профессиональных обязанностей; какова процедура бронирования услуг на туристском предприятии, а также принципы анализа тенденций развития турнаправлений на ближайший период.</p> <p>Представить описание выполняемых поручений в рамках маркетинговых и рекламных мероприятий предприятия.</p>

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для оценки учебных достижений обучающихся используется бально-рейтинговая технология, которая основана на единых требованиях к студентам, предполагающих в процессе производственной практики прохождение фиксированного количества мероприятий текущего контроля успеваемости.

Бально-рейтинговая технология оценки успеваемости студентов базируется на следующих принципах:



- ✓ реализации компетентного подхода к результатам обучения в образовательном процессе;
- ✓ индивидуализации обучения;
- ✓ модульном принципе структурирования учебного процесса;
- ✓ вариативности форм контроля и гибкой модели оценивания успеваемости студентов;
- ✓ открытости процедур контроля и результатов оценки текущей успеваемости студентов;
- ✓ единства требований, предъявляемых к работе студентов в ходе освоения программы дисциплины;
- ✓ строгом соблюдении исполнительской дисциплины всеми участниками образовательного процесса.

Бально-рейтинговая система предназначена для повышения мотивации производственной и учебной деятельности студентов, для объективности и достоверности оценки уровня их подготовки и используется в качестве одного из элементов управления учебным процессом в университете. Получение баллов позволяет студентам четко понимать механизм формирования оценки по практике, что исключит конфликтные ситуации при получении итоговой оценки; осознавать необходимость систематической и регулярной работы; стимулировать саморазвитие и самообразование.

Рейтинговая оценка студентов по практике определяется по 100-балльной шкале в семестре. Распределение баллов рейтинговой оценки между видами контроля устанавливается в следующем соотношении:

Первая «контрольная точка» - 1 раздел практики - 0-50

Вторая «контрольная точка» - 2 раздел практики - 0-50

Оценка успеваемости выставляется за выполнение заданий текущего контроля. Задания по разделам практики между «контрольными точками» выполняются согласно программе практики на базе практики. Всего за период прохождения производственной практики 2 мероприятия текущего контроля (2 «контрольных точки»), выполнение всех 2-х заданий текущего контроля является обязательным для студента.

Промежуточная аттестация проводится не позднее недели после окончания практики. Для допуска к промежуточной аттестации необходимо набрать в общей сложности не менее 41 балла, успешно пройти все мероприятия текущего контроля (не иметь задолженностей по текущему контролю).

При обнаружении преподавателем в выполненном студентом задании плагиата данное задание оценивается 0 баллов и считается не выполненным.

7. Информационно-коммуникационное обеспечение проведения практики

1. Кусков С.А. Гостиничное дело: Учебное пособие / А.С. Кусков. – 2-е изд., испр. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2010. – 328 с.
2. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book>
3. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М, 2013. – 304 с.
4. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов / сост. Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 734 с.
5. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с. [Электронный ресурс]. - <http://znanium.com/bookread.php?book=391984>



Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»: Портал

www.turist.ru

www.travelwind.ru

www.travel.ru

www.tonkosti.ru

www.votpusk.ru

www.turizm.ru

www.tury.ru

www.kurortmag.ru

www.tours.ru

www.kuda.ru

www.profi.tury.ru

Название

Портал для туристов

Портал для любителей путешествий

Все о туризме и путешествиях

Каталог «Тонкости продаж».

Электронный помощник турагента

Российский туристический сервер

Каталог путешествий

Сервер путешествий для туристов и турфирм

Курортный магазин. Единая курортная сеть по России и Ближнему Зарубежью

Туристический сервер путешествий «100 дорог»

Туристический портал сети бюро путешествий

Туристическая система для профессионалов туризма

7.2. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).

Учебные аудитории с оборудованием для интерактивных форм обучения в области технологий гостиничной деятельности. Учебные аудитории оборудованные учебной мебелью, компьютерами, выходом в интернет. Использование специальных прикладных информационных программ не предусмотрено.

Информационные справочные системы, содержащие адресные данные, сведения о гостиничных предприятиях, профессиональные и специализированные базы данных, информационные справочные и поисковые системы: ЭБС «КнигаФонд», «Гарант», «Консультант».

Электронные бизнес-энциклопедии «Управление отелем», «Стандарты и качество отеля», доступ к которым требуется для формирования у обучающихся профессиональных компетенций во время прохождения практики.