

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет социологический

Кафедра социокультурного туризма

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

Производственная практика (сервисная)  
(вид/тип практики в соответствии с учебным планом)

для направления подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм  
код и наименование направления подготовки (специальности)

Направленность ОП Профиль Туроператорская и турагентская деятельность

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом

Министерства образования и науки Российской Федерации

от «8» июня 2017 г. № 516

## 1. Цель и задачи производственной (сервисной) практики

**Цель проведения практики:** приобретение студентами профессиональных компетенций, необходимых для решения сервисных задач; углубление теоретических знаний, приобретение и закрепление практических навыков работы и опыта на предприятиях туристской индустрии.

### **Задачами практики являются:**

- формирование комплексного представления об организации обслуживания клиентов на туристских предприятиях;
- формирование навыков организации процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий;
- формирование способности применять новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов;
- формирование способности осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности.

## 2. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная (сервисная) практика Б2.О.03(П) относится к разделу Б.2.О Обязательная часть блока Б2. Практики.

Практика предназначена для закрепления знаний, умений и навыков, полученных при изучении следующих разделов образовательной программы:

№ п/п	Наименование компетенции	Предшествующие разделы, дисциплины ОПОП	Последующие разделы, дисциплины ОПОП
1.	ПК-3	экскурсионная деятельность в туризме	государственная итоговая аттестация
2.	ПК-4	Иностранный язык, деловой иностранный язык, экскурсионная деятельность в туризме, основы индустрии гостеприимства, детско-юношеский туризм, иностранный язык в индустрии туризма и гостеприимства, учебная практика (ознакомительная)	Страхование в туризме, транспортное обслуживание в туризме, организация досуговой деятельности, организация питания в туризме, государственная итоговая аттестация
3.	ПК-5	Деловой этикет в туристской индустрии	государственная итоговая аттестация

### 3. Способы, формы и места проведения практики

Производственная (сервисная) практика проводится на предприятиях (в учреждениях, организациях, фирмах) туристской индустрии. Она может быть стационарной и выездной. Практика проводится в условиях, максимально приближенных к будущей профессиональной деятельности.

Форма проведения практики – дискретная, путём выделения в календарном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практики.

Практика осуществляется на основе договоров между университетом и предприятиями, в соответствии с которыми предприятия предоставляют места для прохождения практики и назначают квалифицированных специалистов для руководства практикой.

Выбор мест прохождения практик для студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учётом требований их доступности для данной категории обучающихся. В случае необходимости учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отражённые в индивидуальной программе реабилитации.

Методическое руководство практикой осуществляется кафедрой социокультурного туризма, которая назначает руководителя практики от кафедры из числа опытных преподавателей.

### 4. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс прохождения практики направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 1

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты прохождения практики
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках практики	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ПК-3	ПК-3.1 Использует инновационные виды сервисной деятельности для удовлетворения основных потребностей туриста, новых форм	Знать: инновационные виды сервисной деятельности. Уметь: использовать инновационные виды сервисной деятельности для удовлетворения основных потребностей туриста, новых форм организации

	организации обслуживания и особенностей формирования клиентурных отношений	обслуживания и особенностей формирования клиентурных отношений Владеть: новыми формами организации обслуживания и особенностей формирования клиентурных отношений
ПК-4	ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Знать: потребности туристов и других заказчиков услуг. Уметь: организовать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг Владеть: навыками обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
ПК-5	ПК-5.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг: программу пребывания и маршруты путешествия; дату начала и окончания путешествия, его продолжительность; порядок взаимодействия с сопровождающими лицами и получения дополнительных услуг; цены на туристские продукты и оказываемые услуги; минимальное количество туристов в группе; способы информирования туристов о возникновении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств. Координирует поведение туристской группы	Знать: условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Уметь: организовать ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг; координировать поведение туристской группы. Владеть: навыками ведения переговоров с туристами, согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг
	ПК-5.4 Консультирует туристов об условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения	Знать: условия посещения туристских объектов, визовое обеспечение, правила прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в страну, а также выезде из нее; религиозные обряды, святыни, памятники

	<p>паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в страну, а также выезде из нее; о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; санитарно-эпидемиологической обстановке; об истории туристских объектов, правилах безопасности на туристском маршруте или в туристской поездке, а также действиях в случае возникновения непредвиденных ситуаций на туристском объекте.</p>	<p>природы, истории, культуры и другие объекты туристского показа, находящиеся под особой охраной; состояние окружающей природной среды; санитарно-эпидемиологическую обстановку; историю туристских объектов, правила безопасности на туристском маршруте или в туристской поездке.</p> <p>Уметь: консультировать туристов об условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в страну, а также выезде из нее; о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; санитарно-эпидемиологической обстановке; об истории туристских объектов, правилах безопасности на туристском маршруте или в туристской поездке, а также действиях в случае возникновения непредвиденных ситуаций на туристском объекте.</p> <p>Владеть: навыками консультирования туристов</p>
--	---	--

## 5. Объём и содержание практики

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики*	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		Код, формируемой компетенции
1.	Подготовительный этап	1. Организационное собрание по условиям прохождения практики. 2. Инструктаж по технике безопасности. 3. Получение бланка задания у руководителя практики от университета	4	ПК-3, 4, 5
2.	Производственный (основной) этап	1. Сбор и изучение первичных сведений о предприятии. 2. Изучение производственной деятельности предприятия. 3. Анализ организации обслуживания клиентов предприятия.	170	ПК-3, 4, 5

		4. Работа на предприятии, приобретение навыков обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий. 5. Ведение дневника практики, указывая в нем последовательность оказания услуг и выполнения должностных обязанностей		
3.	Камеральный этап	Оформление и обработка материалов и составление отчета, содержащего текстовую часть и приложения. Сбор отзывов и заключений руководителя по результатам практики	42	ПК-3, 4, 5

## **6. Формы отчетности по практике**

- **Дневник практики**, в котором отражен алгоритм деятельности обучающегося в период практики (приложение 1).

- **Отчет по практике**, который является документом обучающегося, отражающим, выполненную им работу во время практики, полученные им организационные и технические навыки и знания. Требования по оформлению отчёта по практике представлены в МИ 01-02-2018 «Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации», в приложении 2 представлен пример оформления титульного листа и структуры отчёта по практике.

- **Мультимедиа презентация по итогам практики.**

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

Промежуточная аттестация по практике проводится в виде дифференцированного зачёта.

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по практике разработан в соответствии с Положением о формировании фондов оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и государственной итоговой аттестации и представлен в приложении к программе практики.

## **8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики**

### **8.1. Основная литература**

#### **8.1.1. Печатные издания**

1. Батоева, С.А. Туристское страноведение / С.А. Батоева. – Чита: ЗабГУ, 2014. – 225 с.
2. Дурович, А.П. Организация туризма / А.П. Дурович. – СПб.: Питер, 2009. – 320 с.
3. Лях, О.А. Туристские формальности / О.А. Лях. – Чита: ЗабГУ, 2013. – 220 с.
4. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2010. – 493 с.

#### **8.1.2. Издания из ЭБС**

1. Химик, В.В. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум / В.В. Химик, Л.Б. Волкова. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 308 с.

### **8.2. Дополнительная литература**

#### **8.2.1. Печатные издания**

1. Гущина И.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие / И.А. Гущина, Н.А. Зайцева. – М.: Альфа-М, 2011. – 240 с.

#### **8.2.2. Издания из ЭБС**

1. Бугорский, В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учеб. пособие / В.П. Бугорский. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 165 с.
2. Спивак, В.А. Деловая этика: учебник и практикум / В.А. Спивак. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 522 с.
3. Одегов, Ю.Г. Кадровая политика и кадровое планирование в 2 ч. Часть 2: учебник и практикум / Ю.Г. Одегов, С.А. Карташов, М.Г. Лабаджян. – 2-е изд. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 283 с.

### **8.3. Ресурсы сети Интернет**

№ п/п	Название сайта	Электронный адрес
1.	Федеральное агентство по туризму	russiatourism.ru
2.	Национальный туристический портал РФ	russia.travel
3.	Российский союз туриндустрии	rostourunion.ru

4.	Ассоциация туроператоров России	atorus.ru
5.	Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»	tourpom.ru
6.	Альянс туристических агентств. Официальный сайт	atarussia.ru
7.	Профессиональный туристический портал	tourdom.ru
8.	Справочно-информационный портал «Тонкости туризма»	tonkisti.ru
9.	Министерство международного сотрудничества, внешнеэкономических связей и туризма Забайкальского края	минмсвэст.забайкальскийкрай.рф
10.	Министерство природных ресурсов Забайкальского края	минприр.забайкальскийкрай.рф
11.	Министерство культуры Забайкальского края	минкультура.забайкальскийкрай.рф
12.	Сайт инвестиционных и туристических ресурсов г. Читы	visitchita.ru
13.	Сайт Ивано-Арахлейского государственного природного ландшафтного парка	arahlei.ru
14.	Забайкалье великолепно. Сайт Олега Корсуна. Путеводитель по особо охраняемым природным территориям Верхнеамурского бассейна	nature.chita.ru
15.	Сайт «Энциклопедия Забайкалья»	encycl.chita.ru
16.	Ведущий портал о кадровом менеджменте	hrm.ru
17.	Ведущий портал о ДОУ	sekretariat.ru

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

### 9.1. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».
2. <https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»
3. <http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»
4. <http://diss.rsl.ru/> Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки.
5. <https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
6. <http://www.edu.ru> Федеральный портал «Российское образование»
7. <http://ecsocman.hse.ru/> Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»



8. <http://www.priroda.ru> Природа России
9. <http://window.edu.ru> Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» предоставляет свободный доступ к каталогу образовательных Интернет-ресурсов и полнотекстовой электронной учебно-методической библиотеке для общего и профессионального образования.
10. <http://megabook.ru/> Энциклопедии Кирилла и Мефодия
11. <http://www.krugosvet.ru/> Универсальная научно-популярная онлайн-энциклопедия «Кругосвет»
12. <https://dic.academic.ru/> Словари и энциклопедии
13. <http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека
14. <https://www.prlib.ru/> Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина
15. <http://www.rgub.ru/> Российская государственная библиотека для молодежи
16. <http://libfl.ru/> Библиотека иностранной литературы
17. <http://studentam.net/> Электронная библиотека учебников

## 9.2. Перечень программного обеспечения

1. ABBYY FineReader (договор № 223-799 от 30.12.2014 (срок действия - бессрочно))
2. ESET NOD32 SmartSecurityBusinessEdition (договор № 223-1/17-3К от 06.09.2017 г. (продление) (срок действия - сентябрь 2018г.))
3. FoxitReader (право использования программного обеспечения предоставляется бесплатно согласно политике компании-разработчика (<https://www.foxitsoftware.com/ru/pdf-reader/eula.html>) (срок действия - право использования программного обеспечения действует до изменения политики правообладателя))
4. MS OfficeStandart 2013 (договор № 223-798 от 30.12.2014 (срок действия - бессрочно). Договор № 223-799 от 30.12.2014 (срок действия - бессрочно))
5. АИБС "МегаПро" (договор №13215/223П/15-569 от 18.12.2015 (срок действия - бессрочно))

MS Windows 7 (договор № 223П/18-1 от 13.02.2018 (срок действия - бессрочно))

## 10. Материально-техническое обеспечение практики

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
<i>Практика проходит на базе следующих организаций г.</i>	Материально-техническое

<p><i>Читы согласно заключенным договорам:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Министерство международного сотрудничества, внешнеэкономических связей и туризма Забайкальского края (и все подведомственные учреждения);</li> <li>2) ИП Шорохова А.А. Турагентство DREAM COAST</li> <li>3) ООО «Гранд-Тур»;</li> <li>4) ООО «Забайкальское бюро международного туризма «Спутник»;</li> <li>5) ООО «Магеллан»;</li> <li>6) ООО «Маджестик-Тур»;</li> <li>7) ООО «Пегас»;</li> <li>8) ООО «Сам Себе Путешественник»;</li> <li>9) ООО «Свой турагент»;</li> <li>10) ООО «Турагентство «Забайкалье»;</li> <li>11) ООО Турагентство «Надежда»;</li> <li>12) ООО «Туристическое агентство «Лайк Тур»;</li> <li>13) ООО «Турфирма РИЦ-Н»;</li> <li>14) Туристическое агентство ООО «Влад -Тур»</li> </ol>	<p>оснащение практики определяется местом ее прохождения и поставленными руководителем практики конкретными заданиями</p>
--	---

## **11. Методические рекомендации для обучающихся по прохождению практики**

В самостоятельной работе студенты руководствуются консультациями руководителя практики от кафедры, спланированным содержанием практики, которое достигается поэтапно в соответствии с запланированными видами работы.

Формой представления результатов практики являются индивидуальный отчет студента о проделанной работе, дневник практики, в котором отражен алгоритм деятельности студента в период практики, творческая мультимедиа презентация по итогам практики.

Отчет по практике должен состоять из следующих разделов:

- 1) Титульный лист
- 2) Содержание
- 3) Введение (указываются цель и задачи практики, название базы практики, ее местоположение, первичные сведения о ней, сроки прохождения практики и т.д.)
- 4) Общая характеристика предприятия:
  - история создания и развития предприятия;
  - учредительные документы, нормативные материалы;
  - организационно-правовая форма предприятия и форма собственности;
  - организационная структура и взаимодействие подразделений;
  - работа основных категорий сотрудников, их должностные инструкции;

- материально-техническая база предприятия;
- основные задачи, виды деятельности предприятия

5) Анализ производственной деятельности предприятия:

- организации и технологии операционной деятельности;
- организации и технологии агентской деятельности;
- работы отдела продаж, технологии туристского обслуживания;
- работы отделов международного и внутреннего туризма;
- таможенных туристских формальностей.

6) Анализ сервисной деятельности предприятия.

7) Разработка рекомендаций по совершенствованию взаимодействия с потребителями на исследуемом предприятии с целью повышения культуры обслуживания клиентов, увеличения прибыли предприятия.

8) Заключение (подводятся итоги и делаются выводы о достижении поставленных целей, анализируются тактические решения, даются рекомендации по улучшению деятельности предприятия);

8) Список использованных источников;

9) Приложения.

Отчет по практике выполняется на листах формата А4 на одной стороне с интервалом 1,5 по 28-30 строк на странице, с полями (верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм, правое - 15 мм) в компьютерной версии объемом не менее 25 листов.

Отчет должен носить аналитический характер.

Иллюстративный материал (карты, схемы и т.п.), а также квалификационные характеристики, инструкции, правила и другие производственно-технические материалы могут быть выполнены на отдельных листах или бланках и приложены к отчету по практике.

Практиканты должны ежедневно вести дневник практики, указывая в нем последовательность выполнения задания и должностных обязанностей, строго выполнять правила внутреннего распорядка предприятия и рабочего дня практики.

Разработчик:

к.и.н., доцент кафедры  
социокультурного туризма

С.А. Батоева

Программа рассмотрена на заседании кафедры СКТ:

(протокол от «31» августа 2021 г. №01)

Зав. кафедрой  Е.В. Крылова

«31» августа 2021 г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Забайкальский государственный университет»

(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет \_\_\_\_\_

Кафедра \_\_\_\_\_

### Дневник прохождения практики

по производственной (сервисной) практике

Студента \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы \_\_\_\_\_ формы обучения

Направление подготовки (специальность) 43.03.02 «Туризм»

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя, отчество \_\_\_\_\_

Сроки практики \_\_\_\_\_

Руководитель практики от кафедры \_\_\_\_\_

(должность, звание, степень, фамилия, имя, отчество, номер телефона)

Профильная организация: \_\_\_\_\_

(полное название предприятия/организации, на которое направлен студент для  
прохождения практики)

Руководитель от профильной организации \_\_\_\_\_  
(должность, фамилия, имя, отчество, номер телефона)

Печать отдела кадров профильной организации

### 3. Оценка работы студента на практике

Заключение руководителя практики от профильной организации о  
работе студента

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Руководитель практики  
от профильной организации \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

### 4. Результаты практики

Заключение руководителя практики от кафедры о работе студента

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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

Оценка при защите \_\_\_\_\_



Примерная форма отчета по практике

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Забайкальский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет \_\_\_\_\_

Кафедра \_\_\_\_\_

ОТЧЕТ

по производственной (сервисной) практике

В \_\_\_\_\_  
(полное наименование организации)

обучающегося \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

Курс \_\_\_\_ Группа \_\_\_\_\_

Направления подготовки (специальности) \_\_\_\_\_ 43.03.02 «Туризм» \_\_\_\_\_  
(шифр, наименование)

Руководитель практики от кафедры \_\_\_\_\_  
(Ученая степень, должность, Ф.И.О.)

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_  
(должность, Ф.И.О.)

подпись, печать

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения текущей и промежуточной аттестации

**по производственной (сервисной) практике**

для направления подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль «Туроператорская и турагентская деятельность»

## 1. Описание показателей (дескрипторов) и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Контроль качества освоения практики включает в себя промежуточную аттестацию. Промежуточная аттестация обучающихся проводится в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

Компетенции	Показатели* (дескрипторы)	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточная аттестация)
		пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
ПК-3	Знать	инновационные технологии в туристской деятельности	новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов	инновационные технологии в туристской деятельности и новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов	Отчет по практике
	Уметь	применять инновационные технологии в туристской деятельности	применять новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов	применять инновационные технологии в туристской деятельности и новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов	Отчет по практике
	Владеть	инновационными технологиями в туристской деятельности	новыми формами обслуживания потребителей и (или) туристов	инновационными технологиями в туристской деятельности и новыми формами обслуживания потребителей и (или) туристов	Отчет по практике



ПК-4	Знать	процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов	процесс обслуживания с учетом запросов потребителей и применением клиенто-ориентированных технологий	процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенто-ориентированных технологий	Отчет по практике
	Уметь	Организовывать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов	Организовывать процесс обслуживания с учетом запросов потребителей и применением клиенто-ориентированных технологий	организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенто-ориентированных технологий	Отчет по практике
	Владеть	навыками обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов	навыками обслуживания с учетом запросов потребителей и применением клиенто-ориентированных технологий	навыками обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенто-ориентированных технологий	Отчет по практике
ПК-5	Знать	Внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности	внутренние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности	внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности	Отчет по практике

	Уметь	Осуществлять внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности	Осуществлять внутренние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности.	внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности.	Отчет по практике
	Владеть	внешними профессиональными коммуникациями, обеспечивающими нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности.	внутренними профессиональными коммуникациями, обеспечивающими нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности.	Внутренними и внешними профессиональными коммуникациями, обеспечивающими нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности.	Отчет по практике

## 2. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по практике

**Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации.**

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема программы практики. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется 4-балльная шкала.

Шкала оценивания	Критерии	Уровень освоения компетенций
Отлично	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– своевременно, качественно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики;</li> <li>– показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку;</li> <li>– умело применил полученные знания во время прохождения практики;</li> <li>– ответственно и с интересом относился к своей работе.</li> </ul> <p>Отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнен в полном объеме и в соответствии с</li> </ul>	Эталонный

	<p>предъявляемыми требованиями;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности;</li> <li>– материал изложен грамотно, доказательно;</li> <li>– свободно используются понятия, термины, формулировки;</li> <li>– выполненные задания соотносятся с формированием компетенций</li> </ul> <p>Дневник:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– заполнен в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями.</li> </ul> <p>Электронная презентация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– электронная презентация дает четкое представление об основных задачах практики и способах их решения;</li> <li>– электронная презентация включает основные результаты практики;</li> <li>– электронная презентация соответствует требованиям;</li> <li>– электронная презентация отличается продуманностью дизайна, интересна, привлекает внимание</li> <li>– речь студента грамотная, логичная, соответствует слайдам презентации</li> </ul>	
Хорошо	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики;</li> <li>– полностью выполнил программу, с незначительными отклонениями от качественных параметров;</li> <li>– проявил себя как ответственный исполнитель, заинтересованный в будущей профессиональной деятельности.</li> </ul> <p>Отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнен почти в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями;</li> <li>– грамотно используется профессиональная терминология;</li> <li>– четко и полно излагается материал, но не всегда последовательно;</li> <li>– описывается анализ выполненных заданий, но не всегда четко соотносится выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции</li> </ul> <p>Дневник:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– заполнен почти в полном объеме и в соответствии с предъявляемыми требованиями.</li> </ul> <p>Электронная презентация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– электронная презентация дает достаточно четкое представление об основных задачах практики и способах их решения;</li> <li>– электронная презентация включает в целом</li> </ul>	Стандартный

	<p>основные результаты практики;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– электронная презентация доклада соответствует требованиям;</li> <li>– электронная презентация отличается продуманностью дизайна, интересна, привлекает внимание;</li> <li>- речь студента недостаточно грамотная, но логичная, соответствует слайдам презентации</li> </ul>	
Удовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнил программу практики, однако часть заданий вызвала затруднения;</li> <li>– не проявил глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, допускал ошибки в планировании и решении задач;</li> <li>– в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности.</li> </ul> <p>Отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– низкий уровень владения профессиональным стилем речи в изложении материала;</li> <li>– низкий уровень оформления документации по практике;</li> <li>– носит описательный характер, без элементов анализа;</li> <li>– низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций</li> </ul> <p>Дневник:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– низкий уровень оформления документации по практике.</li> </ul> <p>Электронная презентация:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– электронная презентация дает нечеткое представление об основных задачах практики и способах их решения;</li> <li>– электронная презентация включает не все основные результаты практики;</li> <li>– электронная презентация не во всем соответствует требованиям;</li> <li>– электронная презентация не во всем отличается продуманностью дизайна, интересна, привлекает внимание;</li> <li>– речь студента недостаточно грамотная, нелогичная, но соответствует слайдам презентации</li> </ul>	Пороговый
Неудовлетворительно	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, не способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий;</li> <li>– не выполнил программу практики в полном объеме.</li> </ul> <p>Отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– документы по практике не оформлены в соответствии с требованиями;</li> <li>– описание и анализ видов профессиональной деятельности, выполненных заданий отсутствует или носит фрагментарный характер</li> </ul>	Компетенции не сформированы

	<p>Дневник:  – не оформлен в соответствии с требованиями.  Электронная презентация:  – электронная презентация дает нечеткое/не дает представление об основных задачах практики и способах их решения;  – электронная презентация включает не все основные результаты практики/ не включает результаты практики;  – электронная презентация не во всем соответствует требованиям;  – электронная презентация не продумана, неинтересна, не привлекает внимание;  – электронная презентация не сделана;  – речь студента недостаточно грамотная, нелогичная, не соответствует слайдам презентации</p>	
--	--	--

**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**

**Оценочные средства промежуточной аттестации**

К дифференцированному зачету обучающийся представляет:

1. Отчет, который является документом обучающегося, отражающим, выполненную им работу во время практики
2. Дневник, являющийся документом обучающегося во время прохождения практики, характеризующим и подтверждающим прохождение практики. В нем отражается текущая работа в процессе практики: выданное индивидуальное задание на практику; анализ состава и содержания выполненной практической работы с указанием структуры, объемов, сроков выполнения и ее оценки руководителем практики от организации; краткая характеристика и оценка работы обучающегося в период практики руководителем практики от организации. По окончании практики дневник, подписанный руководителем практики, предоставляется на кафедру.
3. Доклад и презентация по итогам прохождения практики.

**4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

## Описание процедуры проведения промежуточной аттестации – дифференцированного зачета

При определении уровня достижений обучающихся на дифференцированном зачёте обращается особое внимание на следующее:

- даны полные, развернутые ответы на поставленные вопросы;
- ответ логичен, доказателен;
- теоретические положения подкреплены примерами из практики;
- отчет представлен в требуемой форме со всей необходимой информацией;
- дневник представлен в требуемой форме со всей необходимой информацией.
- качественно и своевременно выполнены задания по практике

Руководитель по практике:

- пишет отзыв о выполнении обучающимся плана практики;
- заполняет аттестационный лист по практике, оценивая уровни сформированности компетенций (качество выполнения обучающимся работ индивидуального задания) у обучающегося; результаты оценивания заносит в следующую таблицу (уровень сформированности компетенции отмечается в таблице знаком «+»):

Компетенция	Содержание компетенции	Уровни сформированности компетенций			
		Эталонный	Стандартный	Пороговый	Компетенция не освоена
ПК-3	Способен применять инновационные технологии в туристской деятельности и новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов				
ПК-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий				
ПК-5	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности				

- выставляет оценку за выполнение программы практики;
- оценивает выполнение обучающимся индивидуального задания, учитывая: отчет обучающегося по практике; дневник, отсутствие и (или) наличие поощрений и (или) замечаний, доклад и презентацию по итогам практики.