

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:
Дека́н факультета

«18» января 2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

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

для направления подготовки 43.03.02 Туризм

Направленность ОП «Международный туризм и индустрия гостеприимства»

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации
от «8» июня 2017 г. № 516

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, в том числе на гостиничных предприятиях.

Задачами практики являются:

- формирование комплексного представления об организации обслуживания клиентов на туристских предприятиях, в том числе на гостиничных;
- 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.

1. 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, иностранный язык в индустрии гостеприимства, иностранный язык в сфере международного туризма, экскурсионная деятельность в туризме, основы индустрии гостеприимства, учебная практика (ознакомительная)	Страхование в туризме и индустрии гостеприимства, технология и организация услуг питания, анимация в индустрии туризма и гостеприимства, государственная итоговая аттестация
3.	ПК-5	Деловой этикет в индустрии туризма и гостеприимства	государственная итоговая аттестация

2. 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.

3. 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-3.2 Применяет инновационные методы выявления потребностей потребителя, новых приемов обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей.	Знать: методы выявления потребностей потребителя, новых приемов обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей. Уметь: применять инновационные методы выявления потребностей потребителя, новых приемов обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей Владеть: инновационными методами выявления потребностей потребителя, новыми приемами обслуживания и клиентоориентированной работы в процессе обслуживания потребителей
	ПК-3.3 Владеет особенностями функционирования туристских компаний с последующей разработкой технологических алгоритмов работы туристских компаний с отелями и другими объектами размещения	Знать: особенности функционирования туристских компаний, технологии работы туристских компаний с отелями и другими объектами размещения. Уметь: разрабатывать технологические алгоритмы работы туристских компаний с отелями и другими объектами размещения; Владеть: особенностями функционирования туристских компаний с последующей разработкой технологических алгоритмов работы туристских компаний с отелями и другими объектами размещения.
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-4.2 Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению претензий	Знать: механизм работы с жалобами и претензиями туристов к качеству туристского обслуживания. Уметь: анализировать жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливать предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам.

	к принимающей стороне и контрагентам	Владеть: основами работы с жалобами и претензиями туристов к качеству туристского обслуживания, подготовки предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне и контрагентам
	ПК-4.4 Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком)	Знать: обязательства по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком). Уметь: координировать выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком). Владеть: навыками координирования выполнения обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком).
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	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

	<p>информирования туристов о возникновении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств. Координирует поведение туристской группы</p>	
	<p>ПК-5.2 Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте.</p>	<p>Знать: необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте Уметь: предоставлять туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте. Владеть: навыками предоставления туристу необходимой, достоверной и полной информации о туристском продукте, обеспечивающем возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте.</p>
	<p>ПК-5.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями</p>	<p>Знать: механизм взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями. Уметь: обеспечивать взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями. Владеть: навыками взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями.</p>
	<p>ПК-5.4 Консультирует туристов об условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в</p>	<p>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 природы, истории, культуры и другие объекты туристского показа, находящиеся под особой охраной; состояние окружающей природной среды; санитарно-</p>

	<p>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>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>
--	--	--

4. 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. 4. Работа на предприятии, приобретение навыков обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов	170 ПК-3, 4, 5

		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

5. 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.**

6. 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. Офиц. 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. АBBYY FineReader (договор № 223-799 от 30.12.2014 (срок действия - бессрочно))
2. 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))
3. MS OfficeStandart 2013 (договор № 223-798 от 30.12.2014 (срок действия - бессрочно). Договор № 223-799 от 30.12.2014 (срок действия - бессрочно))
4. АИБС "МегаПро" (договор №13215/223П/15-569 от 18.12.2015 (срок действия - бессрочно))
5. 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. Читы и Забайкальского края согласно заключенным договорам:</i> 1) Министерство экономического развития Забайкальского края; 2) ООО «DREAM COAST» 3) ООО Гостиница «Визит»; 4) ООО «Забайкальское бюро международного туризма	Материально-техническое оснащение практики определяется местом ее прохождения и поставленными руководителем практики конкретными заданиями

«Спутник»; 5) ООО «Магеллан»; 6) ООО «Маджестик-Тур»; 7) ООО «Тужи» (этнопарк); 8) ООО «Сам Себе Путешественник»; 9) ООО «Здравницы Забайкалья» (Экокурорт «Кука»); 10) ООО «Россич»; 11) ООО Турагентство «Надежда»; 12) ООО «Туристическое агентство «Лайк Тур»; 13) ООО «Турфирма РИЦ-Н»; 14) ООО «Серебряное кольцо»	
--	--

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 отчёт 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 операторской и агентской деятельности; работы отделов международного и внутреннего туризма; таможенных туристских формальностей (для туристских фирм);
 - технологии работы гостиницы (для гостиничных предприятий);

- работы отдела продаж, организации маркетинговой деятельности;
- технологии обслуживания клиентов;
- организации управления персоналом на предприятии.

б) 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.

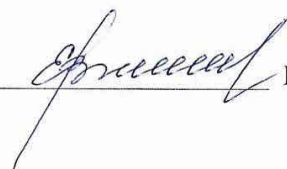
Разработчик:

к.и.н., доцент кафедры
социокультурного туризма



С.А. Батоева

Программа рассмотрена на заседании кафедры СКТ:
(протокол от «15» января 2024 г. №05)

Зав. кафедрой  Е.В. Крылова

Приложение 1

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 _____

«Утверждаю»

Зав.кафедрой _____
« ____ » _____ 20__ г.

1. Рабочий план проведения практики

Дата или день	Рабочий план	Отметка о выполнении

2. Индивидуальное задание на практику
(составляется руководителем практики от кафедры)

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

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

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

Направленность программы «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

2.1. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль не предусмотрен.

2.2. 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	Обучающийся: – своевременно, качественно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики; – показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку;	Эталонный

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

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

	<p>Отчет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – документы по практике не оформлены в соответствии с требованиями; – описание и анализ видов профессиональной деятельности, выполненных заданий отсутствует или носит фрагментарный характер <p>Дневник:</p> <ul style="list-style-type: none"> – не оформлен в соответствии с требованиями. <p>Электронная презентация:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 	
--	---	--

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

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Текущий контроль не предусмотрен.

3.2. 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

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

Текущий контроль не предусмотрен.

4.2. 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 отчета и дневника по практике, а также отсутствие и (или) наличие поощрений и (или) замечаний, доклад и презентацию по итогам практики.