

Минобрнауки России
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Сыктывкарский государственный университет имени Питирима Сорокина»
(ФГБОУ ВО «СГУ им. Питирима Сорокина»)

Институт менеджмента и предпринимательства

Утверждена в составе Основной профессиональной
образовательной программы высшего
образования решением Ученого Совета
от 24.04.2019 №9.3/10(515)

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Направление подготовки
43.03.02 ТУРИЗМ

Форма обучения
очная, очно-заочная

Сыктывкар 2019

Лист согласования к программе практики

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и является составной частью основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки **43.03.02 «ТУРИЗМ»**

Составитель: _____ доцент, к.э.н. Жуковец М.В.

Рецензент: _____ директор АО «Турконсул» Старцева Е.Ю.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры экономики и менеджмента сервиса. Протокол заседания № ____ от « ____ » _____ 2019 г.

Зав. кафедрой _____ Жуковец М.В.

Содержание программы практики

1. Вид практики, способ и формы проведения учебной практики.....	4
2. Цель практики и планируемые результаты практики.....	5
3. Место практики в структуре образовательной программы.....	6
4. Объем учебной практики и ее продолжительность.....	7
5. Содержание учебной практики.....	7
6. Формы отчетности по практике.....	9
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	10
8. Учебная литература и ресурсы «Интернет», необходимые для проведения практики.....	11
9. Информационные технологии при проведении практики включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	13
10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики.....	13

1. Вид практики, способ и формы проведения учебной практики

Учебная практика проводится в соответствии с видом профессиональной деятельности направления подготовки «Туризм», на который ориентирована программа прикладного бакалавриата.

Тип практики: **ознакомительная практика.**

Учебная практика предполагает дать обучающимся общее представление о предприятии (учреждении) сервиса и туризма, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем туристских услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики.

Целью освоения учебной практики является закрепление знаний, полученных обучающимися при изучении теоретических курсов, овладение методами туристско-рекреационного изучения территории, региона, а также ознакомление с основными предприятиями и организациями составляющими основу сферы туризма, расширение общего кругозора в области будущей профессиональной деятельности.

Учебная практика может проводиться в сторонних организациях в соответствии с видом профессиональной деятельности и направлением подготовки, на который ориентирована программа бакалавриата.

Задачи учебной практики:

- формирование общего понимания об имеющемся туристском потенциале Республики Коми и муниципальных образований;
- знание существующих основных предприятий туристской сферы;
- ознакомление с основными туристскими и рекреационными объектами России и Республики Коми;
- существующих методов исследования туристского потенциала территории;
- изучение существующих проблем туристского потенциала Республики Коми;
- приобретение навыков организации и проведения экскурсий и краеведческой работы;
- овладение навыками работы в коллективе;
- знакомство с возможностью применения на практике методов показа и рассказа, используемых при проведении экскурсии;
- знакомство с особенностями сервисной деятельности при организации туристской и экскурсионной деятельности.

Виды профессиональной деятельности, на которые ориентирует учебная практика:

технологическая
сервисная

2. Цель практики и планируемые результаты практики.

Целью учебной практики является закрепление и углубление теоретической подготовки студентов по дисциплинам основной образовательной программы направления 43.03.02 «Туризм» и приобретение студентами необходимых практических умений и навыков профессиональной деятельности.

Общепрофессиональные компетенции и профессиональные компетенции, которые обучающийся должен подтвердить, приобрести и развить в ходе прохождения учебной практики:

Категория общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессионально й компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
Маркетинг	ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг. ОПК-7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание
ПКО-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием	ПКО-3.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и	Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»

технологических и информационно-коммуникативных технологий	специальных требований туриста.	Анализ отечественного и зарубежного опыта
ПКО-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативноправовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ПКО-4.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. ПКО-4.2. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. ПКО-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» Анализ отечественного и зарубежного опыта

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание
Тип задач профессиональной деятельности - Технологическая деятельность		
ПКР-3 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ПКР- 3.1. Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта.	Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» Анализ отечественного и зарубежного опыта
Тип задач профессиональной деятельности - Сервисная деятельность		
ПКР-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПКР-4.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» Анализ отечественного и зарубежного опыта

3. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная практика входит в блок 2 «Практика» ФГОС ВО, является обязательным этапом обучения бакалавра. Учебная практика базируется на полученных теоретических знаниях, полученных при изучении базовых профессиональных дисциплин: «География», «Экскурсоведение», «Технология продаж», «Стандартизация и сертификация в сервисе и туризме», «История туризма», «Маркетинг в туристской индустрии», «Организация туристской деятельности».

4. Объем учебной практики и ее продолжительность

Учебно-методическое руководство практикой осуществляется преподавателями кафедры экономики и менеджмента сервиса СГУ совместно с ответственными работниками предприятия по месту прохождения практики. Руководители от предприятия и кафедры должны согласовать расстановку обучающихся с учетом индивидуальных направлений их работы.

Преподаватели кафедры экономики и менеджмента сервиса проводят консультации, контролируют работу обучающихся по выполнению программы практики, оказывают методическую помощь в обработке собранного материала.

Руководитель практики от предприятия по возможности может представить обучающемуся рабочее место, необходимые документы, давать разъяснения, осуществлять контроль за посещением базы практики и выполнением заданий программы.

Для каждого обучающегося обязательным является выполнение общей программы практики и индивидуального задания. При этом индивидуальное направление работы определяется руководителем практики с учетом потребностей предприятия и пожеланий обучающегося.

5. Содержание учебной практики

Учебная практика проходит в три этапа:

1. Подготовительный этап (проведение инструктажа для ознакомления с содержанием заданий учебной практики, обсуждение индивидуальных заданий учебной практики, формирования необходимых документов для написания отчета по результатам прохождения практики).
2. Деятельностный этап (выполнение согласованных и утвержденных видов профессиональной деятельности и выполнение заданий).
3. Оценочно-результативный этап (подведение итогов учебной практики, написание отчета, участие в итоговой защите отчетов по практике).

№ п/п	Этапы практики	Содержание деятельности	Формы текущего контроля (отчетности)
1	Подготовительный	- получение допуска к прохождению практики; - участие в установочной конференции; - получение задания (в т.ч. индивидуального) в соответствии с программой практики; - подбор материала для	Присутствие на установочной конференции. Представление на кафедру плана работы по индивидуальному заданию.

		прохождения практики; - подбор литературы. - ознакомление с организацией – базой практики (устав, структура).	
2	Деятельностный	Выполнение индивидуального задания. Сбор материалов для формирования отчета по практике	Оформление отчетной документации – ежедневно. Дистанционный контроль через электронную почту.
3	Оценочно-результативный	Оформление отчетной документации	Анализ отчетной документации за период практики. Оценка работы руководителем практики от предприятия. Отчет (подготовка доклада) о прохождении практики на итоговой конференции.

За время прохождения учебной практики студент должен изучить на предприятии и кратко изложить в отчете следующие три группы вопросов:

1) Общие вопросы производственной деятельности предприятия:

- характеристика юридического статуса предприятия и организационная структура управления;
- особенности документооборота предприятий сервиса и туризма; специфика подготовки и заключения договоров и соглашений в туристской деятельности;
- документы по организации туристского путешествия;
- договор на приобретение туристской путевки; договор на туристское обслуживание; договор между туристской фирмой и туристом; агентское соглашение;
- заявление на организацию туристской поездки; заявка на туристское обслуживание; заявка на тур; заявка на бронирование туристских услуг; анкета туриста; лист бронирования; путевка-ваучер; ваучер.

2) Система управления предприятием в сфере туризма:

Система управления предприятием:

- цели и задачи управления предприятием;
- внутренняя и внешняя среда бизнеса в сфере туризма.

Анализ маркетинговой деятельности:

- работа с туристским продуктом, его свойства, условия выбора;
- ценовая политика: формирование цен;

- каналы распределения продукта: выбор каналов сбыта, применение различных методов продаж;
- особенности формирования туристского продукта;
- коммуникации: реклама, индивидуальная продажа, стимулирование продаж.

3) Изучение туристского потенциала Республики Коми и существующих предприятий в сфере туризма:

- изучение туристских объектов Республики Коми;
- изучение культурно-исторических туристских ресурсов Республики Коми;
- ознакомление с объектами экологического, природного, спортивного и делового туризма Республики Коми;
- изучение инфраструктуры туристской индустрии;
- экскурсии, как отдельные виды туристских услуг;
- технология организации экскурсионной деятельности.

6. Формы отчетности по практике

По результатам учебной практики обучающиеся составляют индивидуальный (или групповой) отчет. Его содержание должно отвечать требованиям программы практики и охватывать все ее разделы, включая индивидуальное направление работы.

Общий объем отчета (без приложения) не должен превышать 50 страниц текста (12 шрифт, через 1.5 интервала). Титульный лист оформляется по образцу, данному в приложении 1.

К отчету прилагается дневник, содержащий отзыв руководителя от предприятия и заверенный печатью базы практики. Вместе с дневником отчет представляется на проверку руководителю практики или началу следующего учебного семестра.

В случае обнаружения существенных отклонений от требований и содержанию и оформлению отчет возвращается обучающемуся на доработку.

Защита отчета проводится перед комиссией в сроки, установленные кафедрой. Она состоит в кратком изложении обучающимся результатов учебной практики, ответах на замечания руководителя, содержащихся в отзыве и на полях работы, а также ответах на вопросы членов комиссии по программе практики.

Содержание отчета и его защиту оценивают по 4-бальной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно». При этом принимаются во внимание оценки, данные руководителями от кафедры и от предприятия, а также умение выступать и отвечать на вопросы членов комиссии.

При отрицательном отзыве о работе на практике или неудовлетворительной оценке при защите отчета может быть организована

повторная практика или студент может быть исключен из университета за академическую неуспеваемость.

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

Контроль успеваемости включает:

Текущий контроль проводится в ходе прохождения учебной практики со стороны руководителя практики от предприятия и руководителя практики назначенного кафедрой в форме выполнения заданий программы учебной практики, самостоятельных исследований, а также индивидуальных заданий согласованных с руководителями практики.

Итоговый контроль проводится в форме защиты отчёта и выставления дифференцированной оценки по его результатам.

Фонд оценочных средств по учебной практике состоит из заданий, которые студент выполняет на практике, и отчетной документации по практике. Промежуточная аттестация по учебной практике осуществляется в форме дифференцированной оценки.

Для получения оценки обучающиеся предоставляют дневник практики, оформленный по установленной форме, отчет с описанием выполненных заданий.

Оценка учитывает качество представленных результатов прохождения учебной практики и отзыв руководителей практики от предприятия и кафедры.

Критерии оценки обучающегося на практике:

Оценка «отлично» – студентом своевременно выполнены все необходимые задания в соответствии с утвержденной программой учебной практики, студент показал глубокую теоретическую, методическую, профессиональную подготовку; применил полученные знания во время прохождения учебной практики; ответственно относился к своей работе, грамотно, в соответствии с требованиями сделал анализ проведенной работы; отчет по учебной практике выполнен в полном объеме, результативность практики показана по результатам защиты отчета.

Оценка «хорошо» – студентом продемонстрированы полные знания профессионально-прикладных знаний в объеме программы учебной практики; полностью выполнена программа практики, но допущенные незначительные ошибки при выполнении индивидуального задания.

Оценка «удовлетворительно» – студент выполнил программу учебной практики, однако в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности, допустил существенные ошибки при выполнении индивидуальных заданий учебной практики, показал недостаточный объем знаний и низкий уровень их

применения на практике; несвоевременно предоставил отчет по результатам прохождения практики.

Оценка «неудовлетворительно» – студент не выполнил программу учебной практики, не получил положительный отзыв руководителя практики от предприятия, не проявил инициативу, не представил необходимый отчет по результатам прохождения практики или отчет имеет не надлежащий или низкий уровень оформления документации.

Результаты аттестации практики фиксируются в экзаменационных ведомостях.

Получение студентом «неудовлетворительной» оценки за аттестацию учебной практики является академической задолженностью. Ликвидация академической задолженности по практике осуществляется путем ее повторной отработки и повторной защиты.

8. Учебная литература и ресурсы «Интернет», необходимые для проведения практики

Законодательная база

1. Федеральный Закон "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 N 2300-1
2. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп. от 01.11.2012)
3. Закон РФ «Об особо охраняемых природных территориях» от 14.03.95 № 33-ФЗ
4. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования.
5. ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.
6. ГОСТ Р 50644-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
7. ГОСТ Р 50681-94 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.

Основная литература:

1. [Качмарек Я.](#), [Стасяк А.](#), [Влодарчик Б.](#) Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление. Учебное пособие. Рек. УМЦ. М.: Юнити-Дана, 2012.- 496 с.
2. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм : учебник / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 1071 с. : табл., граф., ил, схемы - (Зарубежный учебник). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01263-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713>.
3. Восколович, Н.А. Маркетинг туристских услуг : учебник / Н.А. Восколович. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 207 с. : табл., схемы - ISBN 978-5-238-01519-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114712>.

4. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие для студ. вузов. Рек. УМО / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева .— 5-е изд., стер. — М. : КноРус, 2011 .— 200 с.
5. Агарков, А.П. **Управление качеством : учебник** / А.П. Агарков. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 204 с. : ил. - (Учебные издания для бакалавров). - Библиогр.: с. 153-156. - ISBN 978-5-394-02226-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454026> (09.10.2018).
6. Михеева, Е.Н. **Управление качеством : учебник** / Е.Н. Михеева, М.В. Сероштан. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 531 с. : ил. - Библиогр.: с. 481-487. - ISBN 978-5-394-01078-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454086> (09.10.2018).
7. Памбухчиянц, О.В. Основы коммерческой деятельности : учебник / О.В. Памбухчиянц. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 284 с. : табл. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-394-02270-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452588> (20.09.2018).
8. Сервисная деятельность : учебное пособие / ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. - ISBN 978-5-7782-2225-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143> (20.09.2018).

Дополнительная литература:

1. Жуков, А. А. Технология и организация операторских и агентских услуг : учебник для студ. вузов / А. А. Жуков, С. О. Дерябина .— М. : Академия, 2011 .— 208 с.
2. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для студ. вузов. Рек. УМО / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин.— М. : Академия, 2010 .— 190 с.
3. Дашкова, Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе : учебное пособие / Т.Л. Дашкова. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. - 72 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-02000-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452823>.
4. Саак, А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для студ. вузов. Рек. УМО / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных .— СПб : Питер, 2010 .— 512 с
5. [Агарков А. П. Управление качеством: учебник](#) - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017
6. [Управление качеством : гибкие системы менеджмента качества: учебное пособие](#) - Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015
7. **Управление качеством: гибкие системы менеджмента качества** : учебное пособие / Б.И. Герасимов, Е.Б. Герасимова, А.И. Евсейчев, и др. ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 160 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8265-1401-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=444661> (09.10.2018).
8. [Гулиев Н. А. , Смагулов Б. К.](#) Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг. Учебное пособие М.: Флинта, 2017.- 240 с.
9. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие. — М. : Проспект, 2018 .— 400 с.

10. [Михеева Е. Н., Сероштан М. В. Управление качеством: учебник](#) - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017
11. [Джоббер Д., Ланкастер Д. Продажи и управление продажами = SELLING & SALES MANAGEMENT: учебное пособие](#) - Москва: Юнити-Дана, 2015. - 622 с. : табл., граф., схемы - ISBN 5-238-00465-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114548> (20.09.2018).
12. [Панкратов Ф. Г., Солдатова Н. Ф. Коммерческая деятельность: учебник](#) - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 500 с. : табл., схем., граф. - ISBN 978-5-394-01418-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=452590> (20.09.2018).
13. [Памбухчиянц О. В. Основы коммерческой деятельности: учебник](#) - Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017
14. Голова А.Г. [Управление продажами: учебник](#) Дашков и Ко, 2013.- 279
15. [Сервисная деятельность: учебное пособие](#) - Новосибирск: НГТУ, 2013.

9. Информационные технологии при проведении практики включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Учебная практика обеспечена стандартными программами поиска информации в сети Интернет, а также существующими различными поисковыми ресурсами, просмотра и получения информации. Рекомендуется использование баз данных ЭБС и др. источников.

Путеводитель по краеведческим ресурсам на библиотечных сайтах Российской национальной библиотека <http://www.nlr.ru/res/inv/kray/list.htm>.

Источники ИНТЕРНЕТ:

1. [Российская Международная Академия Туризма \(РМАТ\)](http://www.delfin.ru/)
2. [Всероссийское Народное Туристское Общество \(ВНТО\)](http://www.vnto.org/)
3. [Интерактивный журнал " Туризм & iNTERNET "](http://www.iape.ru/)
4. [Туристская ON-line система "Алеан"](http://www.alian.ru/)
5. [Дисконтная система Payments and Discounts in Web](http://www.pd-web.net/)

10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Базы стационарной практики – лекционная аудитория. Мультимедийное оборудование. Персональный Компьютер с выходом в Интернет.

Базы практики (в помещениях предприятий баз практики) – канцелярские принадлежности, компьютер с возможностью выхода в сеть Интернет.