Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

«Комсомольский-на-Амуре государственный университет»

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ  Проректор по УР  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Г.П. Старинов  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019 г. |

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

**Учебная практика (ознакомительная практика)**

|  |  |
| --- | --- |
| Направление подготовки | *43.03.02 Туризм* |
| Направленность (профиль)  образовательной программы | *Технология и организация туроператорских и*  *турагентских услуг* |
| Квалификация выпускника | *бакалавр* |
| Год начала подготовки  *(по учебному плану)* | *2019* |
| Форма обучения | *очная* |
| Технология обучения | *традиционная* |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Курс | Семестр | Трудоемкость, з.е. |
| *1* | *2* | *3* |

|  |  |
| --- | --- |
| Вид промежуточной аттестации | Обеспечивающее подразделение |
| *Зачёт с оценкой* | *Кафедра СТД* |

Комсомольск-на-Амуре 2019

|  |  |
| --- | --- |
| Разработчик рабочей программы  доцент, канд. пед. наук, доцент | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.П. Липовка  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |
|  |  |
| СОГЛАСОВАНО |  |
| Директор библиотеки | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.А. Романовская  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. |
| И.о. заведующего кафедрой СТД | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.П. Липовка  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. |
| Декан факультета экономики и  менеджмента | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.А. Вахрушева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. |
| Начальник учебно-методического управления | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.Е. Поздеева  «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г. |

**Введение**

Программа практики «Учебная практика (ознакомительная практика)» составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 516 от 08.06.2017, и основной профессиональной образовательной программы «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

**1 Аннотация практики**

|  |  |
| --- | --- |
| Вид  практики | Учебная практика |
| Тип  практики | ознакомительная практика |
| Цель  практики | Формирование, закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося, приобретение им базовых практических умений, навыков и компетенций, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности, связанной с организацией процесса обслуживания потребителей на отдельных этапах его реализации |
| Задачи  практики | - сформировать первичные навыки сбора, анализа и обработки данных, необходимых для дальнейшей деятельности;  - познакомить со структурой конкретного предприятия, включенного в процесс туристской деятельности;  - познакомить с учредительными документами и нормативными материалами, регламентирующими деятельность предприятий туризма;  - познакомить с основными направлениями деятельности предприятия;  - изучить квалификационные требования (профессиональных стандартов) к основным должностям работников туристской индустрии, должностные инструкции менеджера по туризму;  - ознакомить с туристскими технологиями, характером взаимодействия с потребителем услуг конкретного предприятия туризма; |
| Способ проведения практики | стационарная; выездная |
| Формы проведения практики | дискретно |

1. **Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесенных**

**с индикаторами достижения компетенций**

Процесс освоения практики «Учебная практика (ознакомительная практика)» направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 1):

Таблица 1 – Компетенции и индикаторы их достижения

| Код по ФГОС | Индикаторы достижения | Планируемые результаты обучения по практике |
| --- | --- | --- |
| Универсальные | | |
| УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1.1  Знает методики поиска, сбора и обработки информации; актуальные российские и зарубежные источники информации в сфере профессиональной деятельности; метод системного анализа  УК-1.2  Умеет применять методики поиска, сбора и обработки информации; осуществляет критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников; применяет системный подход для решения поставленных задач  УК-1.3  Владеет методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации; методикой системного подхода для решения поставленных задач | - знать источники информации, способы их поиска, сбора и методы систематизации и обработки в профессиональной деятельности;  - уметь применять на практике методы обработки информации, собранной из разных источников, в т.ч. с использованием информационных технологий;  - владеть культурой мышления, способностью к восприятию, обобщению и анализу информации. |
| Общепрофессиональные | | |
| ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью | ОПК-2.1  Знает основы общих и специальных функций управления (планирование, организация, мотивация, координация, контроль)  ОПК-2.2  Умеет разрабатывать программы туристских продуктов с учетом потребностей рынка  ОПК-2.3  Владеет навыками комплектации, управления и обслуживания туристских продуктов | - знать основные элементы организационной структуры предприятия;  - уметь сформулировать требования к работнику предприятия в сфере туризма;  - владеть навыками выявления взаимосвязи структурных подразделений предприятия в процессе обслуживания потребителей. |
| 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  Знает функциональную структуру, принципы управления служб безопасности, существующие угрозы, безопасности, классификацию рисков  ОПК-7.2  Умеет применять меры защиты в чрезвычайных ситуациях; разрабатывать и осуществлять мероприятия по повышению безопасности, выбирать правильные методы противодействия угрозам и опасностям туристской деятельности  ОПК-7.3  Владеет навыками практической работы организации мероприятий по технике безопасности, охране труда в туристской отрасли | - знать стандарты в области организации туристской деятельности, в частности основные риски для потребителя туристской услуги;  - уметь выбрать туристский продукт и критически оценить целесообразность его использования с учётом действующих стандартов в отрасли хозяйствования;  - владеть способностью выявления ошибок в документах о предоставлении туристского продукта с точки зрения безопасности его реализации для потребителя. |

1. **Место практики в структуре образовательной программы**

Практика «Учебная практика (ознакомительная практика)» проводится на 1 курсе во 2 семестре.

Практика входит в состав блока 2 «Практики» и относится к обязательной части.

Для освоения практики необходимы знания, умения, навыки, сформированные при изучении следующих дисциплин: Введение в профессиональную деятельность, Информационные технологии.

Знания, умения и опыт профессиональной деятельности, полученные в ходе практики, необходимы для успешного освоения следующих дисциплин: Теория и практика успешной коммуникации; Стандартизация, сертификация и лицензирование в туристской индустрии и выполнения ВКР.

1. **Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность**

Общая трудоемкость практики составляет 3 з.е. (108 акад. час.)

Продолжительность практики 2 нед. в соответствии с утвержденным календарным учебным графиком.

Распределение объема практики по разделам (этапам) представлено в таблице 2.

Таблица 2 – Объем практики по разделам (этапам)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Разделы (этапы) практики | Продолжительность | |
| Очная форма обучения | |
| Кол-во недель | Кол-во в часах |
| 1 | Подготовительный этап | 0,04 | 2 |
| 2 | Основной этап | 1,66 | 90 |
| 3 | Завершающий этап | 0,3 | 16 |
| Итого | | 2 | 108 |

1. **Содержание практики**

Таблица 3 – Структура и содержание практики по разделам (этапам)

| **Наименование разделов** | **Содержание раздела (этапа) практики** | **Форма проведения или контроля** | **Трудоемкость (в часах)** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Раздел 1 Подготовительный этап** | | | |
|  | Прибытие на место практики и оформление на работу в организацию. |  | 2 |
| Текущий контроль |  | Копия приказа о приеме на работу |  |
|  | Инструктаж по технике безопасности, пожарной безопасности, охране труда, правилам внутреннего трудового распорядка. | лекция | 2 |
| Текущий контроль |  | Запись в журнале инструктажа |  |
| **Раздел 2 Основной этап** | | | |
| **Тема 1 Изучение структуры обслуживания и документооборота на предприятии** | Задание 1. Сбор, обработка, систематизация нормативной документации о деятельности предприятия – объекта прохождения практики | Нормативные, учредительные документы предприятия | 16 |
| Задание 2. Изучение организационной структуры предприятия и взаимосвязи подразделений | Штатное расписание, должностные инструкции | 20 |
| Задание 3. Изучение процесса обслуживания и элементов, его составляющих | Организационно-распорядительные документы предприятия об организации процесса обслуживания и внутреннему документообороту, методические рекомендации | 22 |
| Задание 4. Изучение организации документооборота | 22 |
| **Раздел 3 Завершающий этап** | | | |
|  | Анализ собранных материалов, составление и оформление отчета по практике | Отчет по практике | 20 |
| **Текущий контроль по разделу 3** | Защита отчета по практике | Собеседование | 6 |
| **Промежуточная аттестация по практике** |  | Зачёт с оценкой |  |

1. **Формы отчетности по практике**

Формами отчётности по практике являются:

1. Дневник по практике, который содержит:

* + ФИО студента, группа, факультет;
  + номер и дата выхода приказа на практику;
  + сроки прохождения практики;
  + ФИО руководителей практики от университета и профильной организации, их должности;
  + цель и задание на практику;
  + рабочий график проведения практики;
  + путёвка на практику;
  + график прохождения практики;
  + отзыв о работе студента.

2. Отчет обучающегося по практике.

В отчет по практике включаются:

* + титульный лист;
  + содержание;
  + индивидуальное задание;
  + введение;
  + основная часть;
  + заключение;
  + список использованных источников;
  + приложения (при необходимости).

1. **Оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по практике**

Таблица 4 – Паспорт фонда оценочных средств

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Формируемая**  **компетенция** | **Контролируемое**  **задание на практику** | **Наименование**  **оценочного**  **средства** | **Показатели оценки** |
| УК-1 | Задание 1. Сбор, обработка, систематизация нормативной документации о деятельности предприятия – объекта прохождения практики | Характеристика видов деятельности предприятия в соответствие с нормативными и учредительными документами | - широта источников информации по описанию объекта профессиональной деятельности;  - способность анализировать и обобщать информацию;  - способность делать обоснованные выводы на основе интерпретации информации. |
| ОПК-2 | Задание 2. Изучение организационной структуры предприятия и взаимосвязи подразделений | Схема организационной структуры предприятия | - способность анализировать организационную структуру предприятия, формулировать требования к работникам отрасли;  - способность установления взаимодействия внутри организационной структуры предприятия в процессе обслуживания потребителей. |
| ОПК-7 | Задание 3. Изучение процесса обслуживания и элементов, его составляющих | Характеристика процесса обслуживания, описание его элементов | - способность использовать на практике стандарты отрасли для решения профессиональных задач;  - способность аргументировать свою позицию при выявлении проблем в решении профессиональных задач. |
| Задание 4. Изучение организации документооборота | Схема организации документооборота, образцы документов по обслуживанию потребителей |

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта с оценкой.

Зачёт с оценкой определятся с учетом следующих составляющих:

1. Содержания отзыва о работе студента от руководителя профильной организации и от университета с учетом результатов текущего контроля.
2. Результатов промежуточной аттестации.

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**, представлены в виде технологической карты практики.

**ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ**

**ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

|  | **Наименование**  **оценочного средства** | | **Сроки**  **выполнения** | | **Шкала**  **оценивания** | | **Критерии**  **оценивания** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Характеристика видов деятельности предприятия в соответствие с нормативными и учредительными документами | | 2-3 день практики | | 10 | | 0 баллов – характеристика документов отсутствует;  5 баллов – характеристика документов представлена не в полном объёме;  8 баллов – характеристика документов представлена с незначительными ошибками;  10 баллов – характеристика документов представлена без ошибок. | |
| 2 | Схема организационной структуры предприятия | | 4-5 день практики | | 30 | | 0 баллов – схема не составлена;  10- баллов – схема составлена с ошибками;  20- баллов – схема составлена с неточностями;  30 баллов – схема составлена без ошибок. | |
| 3 | Характеристика процесса обслуживания, описание его элементов | 6-8 день практики | | 20 | | 0 баллов – характеристика процесса обслуживания, описание его элементов отсутствует;  10 баллов – характеристика процесса обслуживания представлена с ошибками, описание элементов процесса обслуживания раскрыто неполно;  15 баллов – характеристика процесса обслуживания представлена с незначительными ошибками, описание элементов процесса обслуживания имеет недочеты;  20 баллов – характеристика процесса обслуживания представлена без ошибок, элементы процесса обслуживания описаны полно. | |
| 4 | Схема организации документооборота, образцы документов по обслуживанию потребителей | 9-10 день практики | | 20 | | 0 баллов – схема организации документооборота, образцы документов по обслуживанию потребителей отсутствуют;  10 баллов – схема организации документооборота, образцы документов по обслуживанию потребителей составлены с ошибками;  15 баллов – схема организации документооборота, образцы документов по обслуживанию потребителей составлены с незначительными ошибками;  20 баллов – схема организации документооборота, образцы документов по обслуживанию потребителей составлены без ошибок. | |
| Итого (максимально возможная сумма баллов) | | | | 100 | |  | |
| **Критерии оценки результатов текущего контроля:**  *0 – 64 % от максимально возможной суммы баллов – «неудовлетворительно»;*  *65 – 74 % от максимально возможной суммы баллов – «удовлетворительно»;*  *75 – 84 % от максимально возможной суммы баллов – «хорошо»;*  *85 – 100 % от максимально возможной суммы баллов – «отлично».* | | | | | | | |

**ОТЗЫВ О РАБОТЕ СТУДЕНТА РУКОВОДИТЕЛЯ ОТ ПРОФИЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**

заполняется в дневнике практики по форме:

ОТЗЫВ О РАБОТЕ СТУДЕНТА

руководителя практики от профильной организации

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Показатели прохождения практики** | | | | **Количественный показатель** | | | |
|  |  | | | | **Оценка** | | | |
| 5 | 4 | 3 | 2 |
|  | Качество выполнения заданий | | | |  |  |  |  |
|  | Уровень подготовки обучающегося | | | |  |  |  |  |
|  | **Перечень компетенций, осваиваемых на практике** | | | | **Оценка уровня сформированности компетенции** | | | |
| Кодовое  обозначение компетенции | Название компетенции | | Контрольные задания | 5 | 4 | 3 | 2 |
| 1 | УК-1 | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | | Задание 1. Сбор, обработка, систематизация нормативной документации о деятельности предприятия – объекта прохождения практики |  |  |  |  |
| 2 | ОПК-2 | | Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью | Задание 2. Изучение организационной структуры предприятия и взаимосвязи подразделений |  |  |  |  |
| 3 | ОПК-7 | Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | | Задание 3. Изучение процесса обслуживания и элементов, его составляющих |  |  |  |  |
| Задание 4. Изучение организации документооборота |  |  |  |  |
| Итоговая оценка руководителя практики от профильной организации | | | | |  |  |  |  |

| **Показатели прохождения практики** | | **Шкала**  **оценивания** | **Критерии оценивания** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Качество выполнения заданий | 5 баллов | 2 балла - студент допустил ошибки в выборе методов и последовательности решения задания.  3 балла – студент обнаружил умение правильно выбрать метод решения задания, но допустил ошибки на этапе его реализации.  4 балла – студент обнаружил умение правильно выбрать метод и последовательность решения задания, но допустил неточности на этапе реализации.  5 баллов – студент обнаружил умение правильно и эффективно решать задания. |
| 2 | Уровень подготовки  обучающегося | 5 баллов | 2 балла – студент обнаружил пробелы в знаниях основного учебного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий по практике.  3 балла – студент показал знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий по практике, знаком с основной литературой.  4 балла – студент показал полное знание учебного материала, успешно выполнил задания по практике, усвоил основную литературу.  5 баллов – студент показал всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять задания по практике, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой. |
| 3 | Уровень сформированности компетенций | 5 баллов | См. *Критерии оценки заданий текущего контроля* |

**ОТЗЫВ О РАБОТЕ СТУДЕНТА РУКОВОДИТЕЛЯ ОТ УНИВЕРСИТЕТА**

заполняется в дневнике практики по форме:

ОТЗЫВ О РАБОТЕ СТУДЕНТА

руководителя практики от университета

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Перечень компетенций, осваиваемых на практике** | | | | **Оценка уровня сформированности компетенции\*** | | | |
| 5 | 4 | 3 | 2 |
| № | Кодовое  обозначение  компетенции | Название компетенции | Контрольные задания |  |  |  |  |
| 1 | УК-1 | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | Задание 1. Сбор, обработка, систематизация нормативной документации о деятельности предприятия – объекта прохождения практики |  |  |  |  |
| 2 | ОПК-2 | Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью | Задание 2. Изучение организационной структуры предприятия и взаимосвязи подразделений |  |  |  |  |
| 3 | ОПК-7 | Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | Задание 3. Изучение процесса обслуживания и элементов, его составляющих |  |  |  |  |
| Задание 4. Изучение организации документооборота |  |  |  |  |
| Итоговая оценка руководителя практики от университета | | | |  |  |  |  |

\* См. *Критерии оценки заданий текущего контроля*

**ОБЩАЯ ОЦЕНКА УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ**

заполняется в дневнике практики по форме:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Контролируемая компетенция | Задание  на практику | Оценка руководителя от профильной организации | Оценка руководителя от университета | Средняя  оценка | Вывод об уровне сформированности компетенции на данном этапе\* |
| УК-1 | Задание 1. Сбор, обработка, систематизация нормативной документации о деятельности предприятия – объекта прохождения практики |  |  |  |  |
| ОПК-2 | Задание 2. Изучение организационной структуры предприятия и взаимосвязи подразделений |  |  |  |  |
| ОПК-7 | Задание 3. Изучение процесса обслуживания и элементов, его составляющих |  |  |  |  |
| Задание 4. Изучение организации документооборота |  |  |  |  |
| Итоговая оценка | | | |  |  |

\* 5 – умения и навыки сформированы в полном объёме

4 – умения и навыки сформированы в достаточном объеме

3 – умения и навыки сформированы частично

2 – умения и навыки не сформированы

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

|  | **Наименование**  **оценочного средства** | **Шкала**  **оценивания** | **Критерии**  **оценивания** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Отчёт по практике | 5 баллов | 2 балла – отчёт по практике логически не структурирован, выводы и результаты исследования не обоснованы.  3 балла – отчёт по практике логически структурирован, имеет целевую направленность, выводы и результаты исследования обоснованы, но допущены ошибки в их формулировке и оформлении,  4 балла – отчёт по практике логически структурирован, имеет целевую направленность, выводы и результаты исследования обоснованы, но допущены неточности в их формулировке.  5 баллов – отчёт по практике логически структурирован, имеет целевую направленность, выводы и результаты исследования обоснованы и грамотно оформлены, являются практически значимыми. |
| 2 | Вопросы к собеседованию | 5 баллов | 0 баллов – ответ на вопрос не представлен.  2 балла – представлен поверхностный ответ на вопрос, допущены ошибки в ответе.  3 балла – представлен неполный ответ на вопрос, допущена ошибка в ответе.  4 балла – представлен полный ответ на вопрос на базе основной литературы, но допущены неточности в ответе.  5 баллов – представлен исчерпывающий ответ на вопрос с использованием дополнительной литературы. |

**ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА ПО ПРАКТИКЕ**

**Итоговая оценка по практике определяется как сумма средневзвешенных оценок по всем оценочным средствам и отзывам о работе студента по формуле: 0,5\*общая оценка уровня сформированности компетенций+ 0,1\*оценка за качество выполнения заданий + 0,1\*оценка за уровень подготовки обучающегося + 0,1\*оценка за качество подготовки отчёта по практике + 0,2\*оценка за результаты промежуточной аттестации (собеседование)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Общая оценка уровня сформированности компетенций | |  |
| Отзыв о работе студента руководителя от профильной организации | Качество выполнения заданий |  |
| Уровень подготовки обучающегося |  |
| Оценочные средства для промежуточной аттестации | Отчет по практике |  |
| Собеседование (опрос) |  |
| Итоговая оценка | |  |

**Задания для текущего контроля**

**Индивидуальные задания**

**Задание 1.** . Сбор, обработка, систематизация нормативной документации о деятельности предприятия – объекта прохождения практики

**Задание 2** Изучение организационной структуры предприятия и взаимосвязи подразделений

**Задание 3**. Изучение процесса обслуживания и элементов его составляющих

**Задание 4.** Изучение организации документооборота

Вариация индивидуальных заданий зависит от объекта исследования, а именно направлений и масштабов деятельности предприятий туристской индустрии, а также от целевой аудитории рынка. Так, например, в качестве объекта исследования может быть выбрано предприятие отрасли, которое специализируется только на направлениях Юго-Восточной Азии. В этом случае организационная структура, документооборот, процесс обслуживания будут несколько отличаться от аналогичных процессов в другом предприятии, сосредоточенном на предоставлении туристских продуктов в страны Западной Европы.

**Вопросы к собеседованию (опросу)**

1 Какие виды деятельности предусмотрены уставом предприятия?

2 Перечислите нормативные документы, которые регламентируют деятельность предприятий туризма?

3 Какова структура деятельности предприятия?

4 Кто составляет и утверждает штатное расписание?

5 Какие нормативно-правовые документы являются основанием для разработки должностных обязанностей сотрудников?

6 Укажите схему процесса обслуживания

7 Перечислите основные операции процесса обслуживания

8 Какие документы относятся, к внутренним, а какие к внешним?

9 Какие требования предъявляются к оформлению документов?

10 На какие группы делятся документы в туризме?

11 В чем заключается особенность обслуживания туристов разных социальных групп?

12 Какие документы предоставляются для приобретения путевок по социальным проектам?

1. **Учебно-методическое и информационное обеспечение практики**
   1. **Основная литература**

1 Веселова, Н.Ю. Организация туристской деятельности : учебное пособие для вузов / Н. Ю. Веселова. - М.: Дашков и К, 2017. – 255 с.

2 Джанджугазова, Е.А. Туристско-рекреационное проектирование : учебник для вузов / Е. А. Джанджугазова. - 2-е изд., доп. - М.: Академия, 2016. – 270 с.

* 1. **Дополнительная литература**

1 Лисевич, А.В. Маркетинг в туристской индустрии : учебное пособие для вузов / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова. - М.: Дашков и К, 2016. – 174 с.

2 Удалова, И.Б. Менеджмент в туристской индустрии : учебное пособие для вузов / И. Б. Удалова, Н. М. Удалова, Е. А. Машинская. - М.: Дашков и К, 2016. – 256 с.

3 Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 400 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php#

4 Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с. // ZNANIUM.COM : электронно-библиотечная система. – Режим доступа: [http://znanium.com/catalog.php#](http://znanium.com/catalog.php)

* 1. **Методические указания для студентов по выполнению заданий практики**

Методические указания по выполнению заданий практики приводятся в приложении 1 программы практики.

* 1. **Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы, используемые при осуществлении образовательного процесса по практике**

1 Естественно-научный образовательный портал федерального портала «Российское образование» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://en.edu.ru, свободный. – Загл. с экрана.

2 Научная электронная библиотека eLIBRARY [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://elibrary.ru/defaultx.asp, свободный. – Загл. с экрана.

* 1. **Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики**

1 Федеральное агентство по туризму **https://www.russiatourism.ru/**

2 Национальный туристический портал РФ **https://russia.travel/**

3 Российский союз туриндустрии **http://www.rostourunion.ru/**

4 Ассоциация туроператоров России **https://www.atorus.ru/**

5 Объединение туроператоров в сфере выездного туризма «Турпомощь»

**https://tourpom.ru/**

6 Альянс туристических агентств **http://www.atarussia.ru/**

7 Профессиональный туристический портал **https://www.tourdom.ru/**

8 Справочно-информационный портал «Тонкости туризма» **https://tonkosti.ru/**

* 1. **Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, используемое при осуществлении образовательного процесса по практике**

Таблица 5 – Перечень используемого программного обеспечения

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование ПО | Реквизиты / условия использования |
| Microsoft Imagine Premium | Лицензионный договор АЭ223 №008/65 от 11.01.2019 |
| OpenOffice | Свободная лицензия, условия использования по ссылке: <https://www.openoffice.org/license.html> |
| КонсультантПлюс | Договор № 45 от 17.05.2017 |

1. **Организационно-педагогические условия**

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и календарным учебным графиком. Язык обучения (преподавания) - русский. Для всех видов аудиторных занятий академический час устанавливается продолжительностью 45 минут.

При формировании своей индивидуальной образовательной траектории обучающийся имеет право на перезачёт / переаттестацию соответствующих практик, освоенных в процессе предшествующего обучения, который освобождает обучающегося от необходимости их повторного прохождения.

В соответствии с СТО У.012-2018 перезачёт практики осуществляется при условии, что её вид и продолжительность, указанные в представленных обучающимся документах об образовании, соответствуют учебному плану образовательной программы с учётом направленности (профиля) / специализации. Переаттестация по практике проводится в следующих случаях:

- наименование ранее пройденной практики не совпадает с действующим учебным планом, но компетенции по практике полностью совпадают;

- наименование ранее пройденной практики совпадает с действующим учебным планом, но компетенции совпадают частично;

- не совпадает профиль образовательной программы;

- трудоёмкость пройденной практики совпадает с трудоёмкостью практики в действующем учебном плане менее чем на 80 %;

- прохождение практики осуществлялось более пяти лет назад с момента выдачи документов об образовании.

## 9.1 Образовательные технологии

В процессе прохождения практики используются следующие технологии:

**Стандартные методы обучения**:

− самостоятельная работа обучающихся вне аудитории, в которую включается выполнение заданий практики в соответствии с индивидуальным заданием и рекомендованными источниками литературы;

− освоение методов анализа информации и интерпретации результатов;

− выполнение письменных аналитических и расчетных заданий в рамках практики с использованием рекомендуемых информационных источников (учебники, издания периодической печати, сайты в сети Интернет);

− консультации преподавателя по актуальным вопросам, возникающим у студентов в ходе прохождения практики; методологии выполнения практических заданий, подготовке отчета по практике, выполнению аналитических заданий.

**Методы обучения с применением интерактивных форм**:

Для выполнения индивидуального задания и формирования отчета по практике обучающиеся используют широкий арсенал программных продуктов (п. 8.6).

Прохождение практики предполагает использование технологий:

− электронно-библиотечных систем для самостоятельного изучения научной и учебно-методической литературы;

− справочно-правовых систем, в том числе, КонсультантПлюс;

− информационные технологии для сбора, хранения и обработки информации.

## 9.2 Самостоятельная работа обучающихся по практике

Самостоятельная работа студентов – это процесс активного, целенаправленного приобретения студентом новых знаний, умений, навыков без непосредственного участия преподавателя, характеризующийся предметной направленностью, эффективным контролем и оценкой результатов деятельности обучающегося.

Цели самостоятельной работы:

* систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
* углубление и расширение теоретических знаний;
* формирование умений использовать нормативную и справочную документацию, специальную литературу;
* развитие познавательных способностей, активности студентов, ответственности и организованности;
* формирование самостоятельности мышления, творческой инициативы, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
* развитие исследовательских умений и академических навыков.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, уровня сложности, конкретной тематики.

Технология организации самостоятельной работы студентов включает использование информационных и материально-технических ресурсов университета и объекта прохождения практики.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

**9.3 Методические рекомендации для обучающихся по прохождению практики**

**Права и обязанности студентов**

Во время прохождения практики студенты имеют право:

- получать информацию, не раскрывающую коммерческой тайны организации для выполнения программы и индивидуального задания практики;

- с разрешения руководителя организации и руководителей ее структурных подразделений пользоваться информационными ресурсами организации;

- получать компетентную консультацию специалистов организации по вопросам, предусмотренным заданием практики;

- принимать непосредственное участие в профессиональной деятельности организации - базы практики.

**Перед прохождением практики студенты обязаны:**

- ознакомиться с программой прохождения практики по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и внимательно изучить ее;

- выбрать место прохождения практики и написать заявление;

- оформить дневник практики;

- разработать календарный план прохождения этапов практики.

**Во время прохождения практики студенты обязаны:**

- выполнить программу практики;

- вести дневник практики о характере выполненной работы и достигнутых результатах;

- подчиняться действующим в организации правилам внутреннего распорядка дня;

- соблюдать требования трудовой дисциплины;

- изучить и строго соблюдать правила эксплуатации оборудования, техники безопасности, охраны труда и другие условия работы в организации.

**По окончании практики студенты обязаны:**

- оформить все отчетные документы.

**Порядок ведения дневника**

В соответствии с РИ 7.5-2 «Организация и проведение практик обучающихся» все студенты в обязательном порядке ведут дневники по практике. В дневнике отмечаются: сроки, отдел, участок работы, виды выполненных работ, фиксируется участие студента в различных мероприятиях.

Дневник прохождения учебной практики должен содержать:

* + ежедневные записи о выполняемых действиях с указанием даты, фактического содержания и объема действия, названия места выполнения действия, количества дней или часов, использованных на выполнение действия, возможные замечания
  + предложения студента-практиканта. После каждого рабочего дня надлежащим образом оформленный дневник представляется студентом-практикантом на подпись непосредственного руководителя практики по месту прохождения практики, который заверяет соответствующие записи своей подписью;
  + по итогам практики в конце дневника ставится подпись непосредственного руководителя учебной практики, которая, как правило, заверяется печатью.

**Составление отчета по практике**

Отчет по практике «Учебная практика (ознакомительная практика)» выполняется в печатном варианте в соответствии с требованиями РД 013-2016 «Текстовые студенческие работы. Правила оформления» и подшивается в папку (типа «скоросшиватель»). Отчет состоит из: введения, основной части, заключения, списка литературы и приложений.

Введение должно отражать актуальность практики «Учебная практика (ознакомительная практика)», ее цель и задачи (какие виды практической деятельности и какие умения, навыки планирует приобрести студент) (1,5 - 2 страницы).

Основная часть включает в себя характеристику объекта исследования, сбор и обработку соответствующей статистической, технической, нормативно-правовой и (или) иной информации по предмету исследования, в т.ч. с использованием профессионального программного обеспечения и информационных технологий. По возможности, включаются в отчет и элементы научных исследований. Содержание основной части минимум 11 страниц.

В заключении приводятся общие выводы и предложения, а также краткое описание проделанной работы и даются практические рекомендации.(1,5 - 2 страницы).

Список литературы состоит из нормативно-правовых актов, учебников и учебных пособий, научных статей, использованных в ходе выполнения индивидуального задания.

Приложения помещают после списка литературы в порядке их отсылки или обращения к ним в тексте. В качестве приложений рекомендуется предоставлять копии документов, бланков договоров, организационно-распорядительных документов, аналитических таблиц, иных документов, иллюстрирующих содержание основной части.

По окончании практики в последний рабочий день студенты оформляют и представляют отчет по практике и все необходимые сопроводительные документы.

Отчет и характеристика рассматриваются руководителем практики «Учебная практика (ознакомительная практика)» от кафедры. Отчет предварительно оценивается и допускается к защите после проверки его соответствия требованиям, предъявляемым данными методическими указаниями. Защита отчетов организуется в форме собеседования. По результатам защиты руководитель выставляет общую оценку, в которой отражается качество представленного отчета и уровень подготовки студента к практической деятельности; результаты оцениваются по пятибалльной системе. При неудовлетворительной оценке студент должен повторно пройти практику.

Сданный на кафедру отчет и результат защиты, зафиксированный в ведомости и зачетной книжке студента, служат свидетельством успешного окончания практики «Учебная практика (ознакомительная практика)».

1. **Описание материально-технического обеспечения, необходимого**

**для осуществления образовательного процесса по практике**

Для реализации программы практики «Учебная практика (ознакомительная практика)» на базе ФГБОУ ВО «КнАГУ» используется материально-техническое обеспечение, перечисленное в таблице 6.

Таблица 6 – Материально-техническое обеспечение практики на базе КнАГУ

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Аудитория | Наименование аудитории  (лаборатории) | Используемое оборудование | Назначение оборудования |
| с выходом в интернет + локальное соединение | Мультимедийный класс ФЭМ | 1 персональная ЭВМ; экран с проектором | Проведение промежуточной аттестации по практике |

Для реализации программы практики «Учебная практика (ознакомительная практика)» на базе профильной организации и для самостоятельной работы студента над обобщением, обработкой, систематизацией, анализом собранного материала и написания отчета рабочее место должно быть оснащено стандартным набором офисного оборудования, обеспечивающим выход в Интернет.

1. **Иные сведения**

## Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными

## возможностями здоровья и инвалидов

Освоение практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания тьюторами, психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

* в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
* в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
* методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

* письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
* выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
* устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

**Приложение 1**

**Методические указания обучающимся по выполнению практических заданий**

**Задание 1.** Сбор, обработка, систематизация нормативной документации о деятельности предприятия – объекта прохождения практики.

Для выполнения задания 1 студент должен осуществить ряд действий:

- уточнить, имеются ли на предприятии стандарты, регламентирующие деятельность туристских организаций;

- установить форму собственности предприятия;

- изучить учредительные документы, на основании которых работает предприятие (устав, учредительный договор, свидетельство о Государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, свидетельство о частном предпринимательстве и др.)

- выявить, какие виды деятельности может осуществлять предприятие на основании имеющихся документов?

- выявить, участвует ли предприятие в социально значимых проектах?

Результат выполнения задания 1 студент может представить в произвольной форме по тексту или в виде таблицы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Документ | Выходные данные (номер, дата утверждения и др.) | Характеристика документа |
| Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия | | |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| … |  |  |
| Учредительные документы | | |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| … |  |  |
| Социальные проекты | | |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| … |  |  |

**Задание 2.** Изучение организационной структуры предприятия и взаимосвязи подразделений.

Для выполнения задания 2 студент должен осуществить ряд действий:

- изучить штатное расписание предприятия;

- ознакомиться с должностными обязанностями сотрудников, установить нормативно-правовую базу для их разработки;

- изучить ГОСТ Р Туристские услуги. «Требования к персоналу», квалификационные требования к специалистам туристского бизнеса России (Постановление Министерства труда и социального развития от 17 мая 1999 г. № 8 «О квалификационных требованиях к основным должностям работников туристской индустрии»;

- установить основные требования к сотруднику туристской организации в соответствии с должностной инструкцией;

- сопоставить требования, изложенные в ГОСТ Р и в должностной инструкции, сделать вывод о их соответствии.

Результат выполнения задания 2 студент представляет в виде схемы организационной структуры, на которой должны быть чётко показана взаимосвязь сотрудников предприятия при выполнении ими своих должностных обязанностей.

**Задание 3.** Изучение процесса обслуживания и элементов, его составляющих

Процесс обслуживания представляет собой комплекс составленных в определенной последовательности операций, выполняемых в процессе оказания конкретных туристских услуг. Содержание процесса обслуживания зависит от вида конкретной услуги и социальной группы.

Результат выполнения задания по организации обслуживания в туристском агентстве необходимо представить в виде в таблицы:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Операция процесса обслуживания | Описание процесса обслуживания | Исполнитель |
| Встреча клиента |  |  |
| Приглашение к рабочему месту свободного сотрудника |  |  |
| Выявление спроса (устанавливается вид продукта, мотивы выбора продукта и т.д.) |  |  |
| Предоставление необходимой информации (предоставление туристу полного комплекта информационных памяток, необходимых для путешествия) |  |  |
| Предложение тура (консультация, помощь в выборе, сравнение вариантов и др.) |  |  |
| Информационное обеспечение (обеспечение туриста необходимыми информацией и документами, в соответствии с отраслевым законодательством и Законодательством РФ) |  |  |
| Оформление правоотношений (заключение договора) |  |  |

Содержание каждой операции может быть описано более полно, указаны конкретные документы, которые оформляются на каждом этапе.

Укажите особенности обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями, людей старшего возраста.

**Задание 4.** Изучение организации документооборота, в результате которого студент должен: составить схему внутреннего документооборота, отметить её достоинства и недостатки, а также принять участие в оформлении документов, указать перечень документов в рамках реализации социального проекта.

В общепринятом значении под документооборотом туристской организации понимается движение документов в организации с момента их создания или получения от других субъектов гражданско-правовых отношений до завершения их исполнения и передачи в архив.

Принятый в организации порядок прохождения документации определяет эффективность многих бизнес-процессов. От него зависят хранение информации, ее оперативный поиск и передача потребителям в определенные сроки с минимальными затратами. Основным правилом документооборота в учреждении считается создание оптимальных условий для быстрого движения документов по максимально коротким маршрутам с минимальными трудозатратами.

*Организационные формы документооборота*. При формировании правил документооборота в организации необходимо учесть ряд значимых факторов: структуру учреждения, способы принятия административных решений, принципы распределения обязанностей. Все это влияет на выбор наиболее целесообразной организационной формы:

1) Централизованная форма подразумевает объединение всех процедур работы с документацией в одном специализированном подразделении. Данная форма является оптимальной для предприятий линейно-функциональной структуры управления (работающих по принципу единоначалия, т.е. подразделения и функции распределены линейно).

2) Децентрализованная форма. Предусматривает формирование собственной службы документационного обеспечения управления (ДОУ) в каждом организационном подразделении. Используется при дивизиональной структуре предприятия (подразделения четко разделены, им предоставлена оперативно-производственная самостоятельность).

3) Смешанная форма, при которой часть работы выполняется центральной службой ДОУ, а некоторые процедуры осуществляются внутри подразделений.

Характеристика видов деятельности предприятия в соответствии с нормативными и учредительными документами