

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Высшая школа гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Производственная организационно-управленческая практика»

Шифр: 43.03.02

Направление подготовки: «Туризм»

Профиль: «Туристический и экскурсионный бизнес»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2023

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, старший преподаватель ОНК «Институт управления и территориального развития»
Рабочая программа утверждена на заседании ученого совета Образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «26» января 2023 г.

Председатель Ученого совета
образовательно-научного кластера

Руководитель ОНК, канд. юр. наук
Руководитель ОП

Д.Г. Житиневич
Н.В. Витко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения.
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место практики в структуре образовательной программы.
4. Содержание практики.
5. Сведения о местах проведения практики.
6. Указание форм отчетности по практике.
7. Фонд оценочных средств.
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики.
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения

Вид практики: производственная

Тип практики: организационно-управленческая

Способ проведения практики: стационарная

Форма проведения практики: дискретно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для ее проведения

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

Цель практики – формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе туристских предприятий

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Перечень планируемых результатов
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Демонстрирует знание правовых норм достижения поставленной цели деятельности УК-2.2 Формулирует в рамках поставленной цели совокупность задач, обеспечивающих ее достижение УК-2.3 Использует оптимальные способы для решения определенного круга задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	Знать -особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке; -действующее законодательство, регулирующее отношения в сфере туристского обслуживания; структуру договорных связей, возникающих на рынке туристических услуг; порядок рассмотрения споров в сфере
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2 Осуществляет обмен информацией с другими членами команды, осуществляет презентацию результатов работы команды УК-3.3 Адаптируется в профессиональном коллективе	- современные основы производственно-технологической деятельности предприятий сервиса и туризма, и других средств размещения; организацию функциональных процессов;
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на русском и иностранном языках УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом социокультурных особенностей УК-4.3 Осуществляет выбор коммуникативных стратегий и	Уметь вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; - ориентироваться в тенденциях изменения действующего законодательства в сфере туристических услуг; компетентно и грамотно подходить к решению

	тактик при ведении деловых переговоров	юридических вопросов, которые могут возникнуть в связи с исполнением профессиональных обязанностей.
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Имеет представление о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом аспекте УК-5.2 Демонстрирует знания межкультурного разнообразия общества в этическом контексте УК-5.3 Умеет выстраивать взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей	- анализировать современные технологические процессы предприятий сервиса и туризма, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.1 Оценивает факторы риска, умеет обеспечивать личную безопасность и безопасность окружающих в повседневной жизни и в профессиональной деятельности. УК-8.2 Оценивает степень потенциальной опасности чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов УК-8.3 Знает и может применять методы защиты в чрезвычайных ситуациях и в условиях военных конфликтов, формирует культуру безопасного и ответственного поведения	Владеть -навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами -навыками работы с законодательными и иными нормативными правовыми актами в сфере туристических услуг - навыками организации современных функциональных процессов на туристских предприятиях , соответствующих запросам потребителей.
УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Позволяет на основе совокупности ценностей, потребностей, мотивов, адекватных целям и задачам инклюзивного обучения, мотивировать себя на выполнение определенных профессиональных действий УК-9.2 Владеет навыками осуществления профессиональной деятельности на основе базовых дефектологических знаний с различным контингентом	
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.1 Самостоятельно анализирует основные тенденции развития экономики применительно к профессиональной деятельности УК-10.2 Ориентируется в ходе развития экономических	

	<p>процессов, представляет закономерность их происхождения и логику их развития</p>	
<p>ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-8.1 Знает терминологию в области цифровой экономики и цифровых технологий для решения задач в сфере туризма и гостеприимства. ОПК-8.2 Умеет выполнять трудовые действия с использованием информационных технологий при решении задач в профессиональной туристической деятельности.</p>	
<p>ПК-2 Способен разрабатывать экскурсионные маршруты и проводить экскурсии</p>	<p>ПК-2.1 Составляет технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем соответствующего направления; ПК-2.2 Применяет различные методики при проведении экскурсий</p>	
<p>ПК-5 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности</p>	<p>ПК-5.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Координирует поведение туристской группы; ПК-5.2 Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте. ПК-5.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями</p>	
<p>ПК-6 Способен в соответствии с принципами сервиса,</p>	<p>ПК-6 в целом</p>	

нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками услуг		
--	--	--

3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная сервисная практика представляет собой практику вариативной части Блока 2 «Практика» подготовки студентов.

4. Содержание практики

Этапы практики, их содержание	Виды деятельности обучающихся	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	- Знакомство с программой практики. Инструктаж по технике безопасности, определение предметной области, постановка задачи. Выдача индивидуального задания.	Индивидуальное задание
Производственный этап	- Составить перечень основных направлений деятельности туристского предприятия: основные виды услуг, организация маркетинговой деятельности предприятия, организация продвижения туристских продуктов. - Проанализировать состав основных потребителей услуг, уровень цен на оказываемые услуги, технологии продажи туристских услуг. - Рассмотреть эффективность деятельности туристского предприятия, в том числе с использованием компьютерных технологий и математических методов. - Проанализировать, какие и как используются методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников туристского предприятия. - Провести маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, а также конкурентов туристского предприятия. - Изучить формирование каналов сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на туристском предприятии. - Рассчитать, оценить и проанализировать	Заполнение дневника, составление отчёта

	<p>основные производственно-экономические показатели туристского предприятия.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Проанализировать методы, критерии и требования подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. - Проанализировать требования туристов и анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. - Осуществить поиск информации в глобальных информационных сетях, на порталах и стендах международных выставок. - Использовать аналитические методы в процессе осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности при проведении исследований туристских ресурсов и проектировании туристского продукта. - Разработать собственный турпродукт, туристскую или экскурсионную услугу. - Выполнение индивидуального задания. - Самостоятельная работа. 	
Заключительный этап	Написание отчета. Самостоятельная работа.	Оформление отчета
	Представление результатов	Защита отчета

Для руководства производственной сервисной практикой студентов назначается руководитель практики от университета. Программа практики для каждого студента конкретизируется и дополняется в зависимости от специфики и характера выполняемой работы. Конкретное содержание производственной практики студента (группы студентов) определяется Высшей школой и согласовывается с руководителем практики от предприятия. Если студент проходит практику в университете, то индивидуальное задание конкретизируется в рабочем порядке при явке студента на консультацию. В процессе прохождения практики студенты могут участвовать в исследовательских проектах выпускающих кафедр и (или) других подразделений университет

5. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится:

- непосредственно в образовательной организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Практика студентов проводится на предприятиях и организациях, с которыми БФУ им. И. Канта заключил соответствующие договоры.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

6. Указание форм отчетности по практике

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
2. Отчет по практике с приложениями;

Указанные документы представляются руководителю практики.

Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения производственной практики», который является составной частью отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются следующие виды работ:

1. производственная (виды работ, их объем, краткое содержание, затраченное время);
2. учебная (сбор материала для отчета о практике);
3. научная (обработка данных, их анализ, краткие выводы).

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики (выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

7. Фонд оценочных средств

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- собеседование в рамках контрольного задания по практике:

Тематика обязательных вопросов для индивидуальной проработки во время производственной сервисной практики:

- Дать характеристику хозяйственной деятельности организации прохождения практики.
- Построить организационную структуру управления организации прохождения практики.
- Построить процесс оказания услуги на предприятии прохождения практики
- Дать характеристику организации обслуживания клиентов на предприятии.
- Техника безопасности на рабочем месте, организация техники безопасности на предприятии.
- Экологический мониторинг деятельности предприятий сервиса
- Оптимизация сервисной деятельности на предприятиях сервиса.

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с использованием следующих оценочных средств:

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

- дневник практики;
- характеристика (отзыв) с места прохождения практики;
- вопросы открытого типа;
- защита отчета по практике;

Примерная тематика вопросов, задаваемых при защите отчета практики:

1. Схема и тип управления, взаимосвязь между структурными подразделениями предприятия.

2. Вспомогательные и обеспечивающие отделы и службы предприятия.

3. Основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда

4. Практическое применение экономических методов расчета затрат и экономического и социального эффекта.

5. Методы анализа деятельности предприятий сервиса.

6. Сфера деятельности и виды работ, выполняемых на предприятии?

7. Тип производства, критерии его определяющие?

8. Форма организации (юридическая) в чем ее сущность и отличие от других?

9. Какова структура управления предприятием?

10. Поясните сущность организации производственного процесса?

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- соответствие отчета заданию на практику;
- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;
- соблюдение графика прохождения практики;
- характеристика на обучающегося, составленная руководителем практики от профильной организации;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает групповой руководитель в индивидуальном порядке.

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо	71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно	55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	Менее 55

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

Основная литература:

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов /Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469332>.

2. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02425-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453374>.

3. Масалова, Ю. А. Инновационный менеджмент в управлении персоналом : учебное пособие для вузов / Ю. А. Масалова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13908-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/467220>

4. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453849>

5. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 120 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08449-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470240>.

Дополнительная литература:

1. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10049-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470464>.

2. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471519>.

3. Короткова, Т. Л. Маркетинг инноваций : учебник и практикум для вузов / Т. Л. Короткова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07859-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452429>

4. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475046>.

5. Захаров, К.М. Речевая коммуникация в туризме : учебное пособие / К.М. Захаров. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 211 с. — ISBN 978-5-9765-1703-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119338>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА

- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

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

В процессе практики используются информационные технологии:

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.
- Интернет-портал Правительства РФ. URL: www.правительство.рф
- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростандарта) Росстандарт (rst.gov.ru)
- Официальный сайт Министерства экономического развития РФ Министерство экономического развития Российской Федерации (economy.gov.ru)
- Информационный правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>
- Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
- Официальный портал Правительства Калининградской области. URL: <http://gov39.ru>

11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения отчетной конференции используются аудитории института/ школы; занятия проводятся с применением компьютера и видеопроектора. На всех компьютерах установлено необходимое программное обеспечение, требуемое в учебном процессе. Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, подлежащего ежегодному обновлению. Типовое программное обеспечение: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

12. Методические рекомендации по прохождению практики

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение цели и задач задания	Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с

		преподавателем гипотезу исследования
Планирование: определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов, установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др. литературы	Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию
Анализ информации: формулирование выводов	Корректирует деятельность обучающегося, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Оформление работы: подготовка и представление результатов	Консультирует в оформлении документов по практике	Оформляет конечные результаты
Представление задания	Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты
Подведение итогов: рефлексия, оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента	Участствует в коллективном обсуждении итогов практики

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;
- оснащенность организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Высшая школа гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Производственная преддипломная практика»

Шифр: 43.03.02

Направление подготовки: «Туризм»

Профиль: «Туристический и экскурсионный бизнес»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2023

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, старший преподаватель ОНК «Институт управления и территориального развития»
Рабочая программа утверждена на заседании ученого совета Образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «26» января 2023 г.

Председатель Ученого совета
образовательно-научного кластера

Руководитель ОНК, канд. юр. наук
Руководитель ОП

Д.Г. Житиневич
Н.В. Витко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения.
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место практики в структуре образовательной программы.
4. Содержание практики.
5. Сведения о местах проведения практики.
6. Указание форм отчетности по практике.
7. Фонд оценочных средств.
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики.
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения

Вид практики: производственная

Тип практики преддипломная

Способ проведения практики: стационарная

Форма проведения практики: дискретно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для ее проведения

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

Цель практики – подготовка студента к решению конкретных задач на предприятиях сферы туризма; получение студентом полных и углубленных знаний о деятельности туристских предприятий (учреждений); сбор материала для написания выпускной квалификационной работы.

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Перечень планируемых результатов
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2 Осуществляет обмен информацией с другими членами команды, осуществляет презентацию результатов работы команды УК-3.3 Адаптируется в профессиональном коллективе	Знать: - ключевые понятия, цели и задачи использования маркетинговых коммуникаций в сервисной экономике; - виды и методы маркетинговых коммуникаций; - маркетинговые подходы к организации сервисного обслуживания; - особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке; - виды и средства реализации инновационных проектов в сфере туризма, сущность и специфику инновационного управления на уровне общества, организации и личности -- основные модельные спецификации и инструменты построения и проведения эффективной экономической политики туристского предприятия,
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на русском и иностранном языках УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом социокультурных особенностей УК-4.3 Осуществляет выбор коммуникативных стратегий и тактик при ведении деловых переговоров	- принципы организации и порядок функционирования туристского и экскурсионного бизнеса (вида деятельности), бизнес-модели, процессов и процедур организации;
УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Позволяет на основе совокупности ценностей, потребностей, мотивов, адекватных целям и задачам инклюзивного обучения, мотивировать себя на выполнение определенных профессиональных действий УК-9.2 Владеет навыками осуществления	Уметь:

	<p>профессиональной деятельности на основе базовых дефектологических знаний с различным контингентом</p>	<ul style="list-style-type: none"> - анализировать марко- и микросреду рынка; - сегментировать и выделять целевую аудиторию потребителей; - обрабатывать и анализировать результаты проведенных исследований
<p>УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</p>	<p>УК-10.1 Самостоятельно анализирует основные тенденции развития экономики применительно к профессиональной деятельности</p> <p>УК-10.2 Ориентируется в ходе развития экономических процессов, представляет закономерность их происхождения и логику их развития</p>	<ul style="list-style-type: none"> - вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; - : оценить социальную практику и направления экспериментального поиска в области сервиса, планировать и проектировать ин-новационные проекты в сервисной деятельности.
<p>ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере</p>	<p>ОПК-1.1 Определяет потребность в применении технологических новаций и информационного обеспечения в туристской сфере.</p> <p>ОПК-1.2 Осуществляет поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную туристскую деятельность.</p> <p>ОПК-1.3 Использует основные, соответствующие поставленным задачам, программные продукты в сфере туризма.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - - проводить плановые расчеты и вычислительные эксперименты для определения показателей развития туристской организации, - проводить сравнительный анализ экономики современного туристского предприятия во внутривосточном и внешнеэкономическом аспекте, - применять полученную информацию для формализации деятельности не только конкретного предприятия, но и других образований. - выполнять процедуры тестирования (опрос (запрос), наблюдение
<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>ОПК-3.2 Обеспечивает оказание туристских услуг в соответствии с заявленным качеством.</p> <p>ОПК-3.3 Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами.</p>	<ul style="list-style-type: none"> (осмотр), повторное выполнение, пересчет (подсчет), подтверждение), аналитические процедуры (анализ финансовых и нефинансовых коэффициентов, статистический анализ, сравнение фактических и плановых показателей), либо их сочетания с использованием программного обеспечения; - осуществлять письменную коммуникацию, анализировать и оценивать информацию, выявлять причинно-следственные связи, делать выводы;
<p>ОПК-4 Способен осуществлять исследование туристского</p>	<p>ОПК-4.1 Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - координировать свою деятельность с коллегами, эффективно работать в команде;

рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.2 Организует продажи туристского продукта, с последующим продвижением турпродуктов и услуг в том числе с помощью он-лайн технологий и интернет. ОПК-4.3 Формирует каналы сбыта турпродуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в сети Интернет	Владеть: - навыками подготовки теоретического и практического материала с целью проведения обучающих семинаров для руководителей и работников организации по вопросам внутреннего контроля развития туристской организации, управления рисками, корпоративного управления; - навыками мониторинга действий (корректирующих мер), предпринимаемых по результатам консультационного проекта (в случае наличия соответствующего запроса со стороны заказчика консультационного проекта). - современными информационными технологиями в маркетинговой деятельности сервисных предприятий; - методами получения и анализа первичной и вторичной информации о состоянии внешней внутренней среды предприятия - навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами - общими и частными методами использования инновационных технологий сервисной деятельности. - возможностью оценки особенностей городов разной величины, характеризующихся различными признаками и показателями, экономической составляющей туристских организаций; - навыками формализации и прикладного использования полученных теоретических и практических знаний, а также информации при анализе экономики и управления на уровне туристского предприятия
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает основные производственно-экономические показатели туристской деятельности. ОПК-5.2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность внедрения бизнес-процессов в рамках профессиональной деятельности.	
ОПК-6 Способен применять законодательств о Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1 Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области; ОПК-6.2 Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности. ОПК-6.3 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристско-рекреационных услуг.	
ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1 Знает терминологию в области цифровой экономики и цифровых технологий для решения задач в сфере туризма и гостеприимства. ОПК-8.2 Умеет выполнять трудовые действия с использованием информационных технологий при решении задач в профессиональной туристической деятельности.	

<p>ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства</p>	<p>ПК-1.1 Определяет цели и задачи деятельности туристской организации, перспективы ее развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка. ПК-1.2 Осуществляет подбор персонала туристской организации в соответствии с профессиональными задачами деятельности. ПК-1.3 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации</p>	
<p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий</p>	<p>ПК-4.1 Осуществляет общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристской организации и ее подразделений. ПК-4.2 Обеспечивает работу и взаимодействие со структурных подразделений туристской организации, направленность их деятельности на обеспечение качества формируемых и реализуемых туристских продуктов. ПК-4.3 Осуществляет руководство разработкой текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг</p>	

3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная сервисная практика представляет собой практику обязательной части Блока 2 «Практика» подготовки студентов.

4. Содержание практики

Этапы практики, их содержание	Виды деятельности обучающихся	Формы текущего контроля
-------------------------------	-------------------------------	-------------------------

Подготовительный этап	-Ознакомление с программой практики и определение места прохождения практики. Знакомство с нормативно-правовой документацией и другими информационными источниками. Выдача индивидуального задания	Проверка степени готовности документации, необходимой для прохождения практики (направления на базу практики, согласие принимающей базы практики, дневник практики и др.)
Производственный этап	1. Разработка содержания ВКР: - Формулирование научных атрибутов работы (теоретической и практической актуальности исследования, объекта предмета, цели, задач, гипотез, теоретико- методологические основания). Выбор методов исследования. - Подготовка аналитического обзора по теме исследования. 2. Подготовка научной статьи по теме ВКР к публикации 3. Участие в студенческой научно-практической конференции с презентацией основных результатов проделанной научно-исследовательской работы в рамках ВКР. Выполнение индивидуального задания. Самостоятельная работа.	Заполнение дневника, составление отчёта
Заключительный этап	- анализ материала и подготовка отчета по практике; - предоставление отчета обучающиеся с применением дистанционных технологий, загружают отсканированный отчет в СДО); - сдача зачета по практике (кроме студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий).	Оформление отчета
	Представление результатов	Защита отчета

Для руководства производственной сервисной практикой студентов назначается руководитель практики от университета. Программа практики для каждого студента конкретизируется и дополняется в зависимости от специфики и характера выполняемой работы. Конкретное содержание производственной практики студента (группы студентов) определяется Высшей школой и согласовывается с руководителем практики от предприятия. Если студент проходит практику в университете, то индивидуальное задание конкретизируется в рабочем порядке при явке студента на консультацию. В процессе прохождения практики студенты могут участвовать в исследовательских проектах выпускающих кафедр и (или) других подразделений университет

5. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится:

- непосредственно в образовательной организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Практика студентов проводится на предприятиях и организациях, с которыми БФУ им. И. Канта заключил соответствующие договоры.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

6. Указание форм отчетности по практике

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
2. Отчет по практике с приложениями;

Указанные документы представляются руководителю практики.

Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения производственной практики», который является составной частью отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются следующие виды работ:

1. производственная (виды работ, их объем, краткое содержание, затраченное время);
2. учебная (сбор материала для отчета о практике);
3. научная (обработка данных, их анализ, краткие выводы).

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики (выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его

деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

7. Фонд оценочных средств

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- собеседование в рамках контрольного задания по практике:

Тематика обязательных вопросов для индивидуальной проработки во время производственной сервисной практики:

- Дать характеристику хозяйственной деятельности организации прохождения практики.
- Построить организационную структуру управления организации прохождения практики.
- Построить процесс оказания услуги на предприятии прохождения практики
- Дать характеристику организации обслуживания клиентов на предприятии.
- Техника безопасности на рабочем месте, организация техники безопасности на предприятии.
- Экологический мониторинг деятельности предприятий сервиса
- Оптимизация сервисной деятельности на предприятиях сервиса.

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с использованием следующих оценочных средств:

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

- дневник практики;
- характеристика (отзыв) с места прохождения практики;
- вопросы открытого типа;
- защита отчета по практике;

Примерная тематика вопросов, задаваемых при защите отчета практики:

1. Схема и тип управления, взаимосвязь между структурными подразделениями предприятия.

2. Вспомогательные и обеспечивающие отделы и службы предприятия.

3. Основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда

4. Практическое применение экономических методов расчета затрат и экономического и социального эффекта.

5. Методы анализа деятельности предприятий сервиса.

6. Сфера деятельности и виды работ, выполняемых на предприятии?

7. Тип производства, критерии его определяющие?

8. Форма организации (юридическая) в чем ее сущность и отличие от других?

9. Какова структура управления предприятием?

10. Поясните сущность организации производственного процесса?

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- соответствие отчета заданию на практику;
- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;
- соблюдение графика прохождения практики;
- характеристика обучающегося, составленная руководителем практики от профильной организации;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает групповой руководитель в индивидуальном порядке.

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо	71-85

Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно	55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков	удовлетворительного уровня	неудовлетворительно	Менее 55

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

Основная литература:

1. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. - 185 с. -(Серия: Университеты России). — ISBN 978-5-534-00107-5. То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/7FF838B6-FF04-4623-86D8-8591E2EDC4BD>

2. Кулибанова, В. В. Маркетинг в сервисе: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 259 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-8765-2. То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/28E200D9-D9E7-496C-A3AFBDEF45409221>

3. Кравченко, А. И. Методология и методы социологических исследований в 2 ч. Часть 1: учебник для академического бакалавриата / А. И. Кравченко. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 280 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00063-

4. То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblio-online.ru/book/3E3F5B55-EB65-4E57-B9D0-379CF60341A9>

Дополнительная литература:

1. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для академического бакалавриата / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 206 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс. Модуль.). — ISBN 978-5-534-00966-8. То же [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.biblioonline.ru/book/EFC9DDA4-113A-47EA-BF42-61F133EC910A>

2. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. - 2-е изд. - М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. - 244 с. : табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-394-01984-5; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=419566>

3. Загорская, Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие/ Л.М. Загорская; Министерство образования и науки РФ, Новосибирский государственный технический университет. - Новосибирск: НГТУ, 2013. 78 с. -ISBN 978-5-7782-2239-7; [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892>

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

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента

- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

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

В процессе практики используются информационные технологии:

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.
- Интернет-портал Правительства РФ. URL: www.правительство.рф
- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростандарта) Росстандарт (rst.gov.ru)
- Официальный сайт Министерства экономического развития РФ Министерство экономического развития Российской Федерации (economy.gov.ru)
- Информационный правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>
- Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
- Официальный портал Правительства Калининградской области. URL: <http://gov39.ru>

11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения отчетной конференции используются аудитории института/ школы; занятия проводятся с применением компьютера и видеопроектора. На всех компьютерах установлено необходимое программное обеспечение, требуемое в учебном процессе. Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, подлежащего ежегодному обновлению. Типовое программное обеспечение: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

12. Методические рекомендации по прохождению практики

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент

Подготовка: определение цели и задач задания	Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов, установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др. литературы	Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию
Анализ информации: формулирование выводов	Корректирует деятельность обучающегося, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Оформление работы: подготовка и представление результатов	Консультирует в оформлении документов по практике	Оформляет конечные результаты
Представление задания	Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты
Подведение итогов: рефлексия, оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента	Участвует в коллективном обсуждении итогов практики

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;
- оснащенность организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Высшая школа гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Производственная сервисная практика»

Шифр: 43.03.02

Направление подготовки: «Туризм»

Профиль: «Туристический и экскурсионный бизнес»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2023

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, старший преподаватель ОНК «Институт управления и территориального развития»
Рабочая программа утверждена на заседании ученого совета Образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «26» января 2023 г.

Председатель Ученого совета
образовательно-научного кластера

Руководитель ОНК, канд. юр. наук
Руководитель ОП

Д.Г. Житиневич
Н.В. Витко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения.
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место практики в структуре образовательной программы.
4. Содержание практики.
5. Сведения о местах проведения практики.
6. Указание форм отчетности по практике.
7. Фонд оценочных средств.
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики.
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения

Вид практики: производственная

Тип практики: сервисная

Способ проведения практики: стационарная

Форма проведения практики: дискретно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для ее проведения

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

Цель практики – является получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, путем непосредственного участия студента в деятельности производственной или научно-исследовательской организации закрепить теоретические знания, полученные во время аудиторных занятий по дисциплинам, учебных практик, приобрести профессиональные умения и навыки, а также создать у студентов общее представление:

- о значении ресурсной базы для развития сферы туризма;
- о предприятии (учреждении) туризма;
- Управленческих, сервисных и иных связях туристских предприятий;
- о характере взаимодействия с потребителями услуг;
- о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей сервисные услуги.

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Перечень планируемых результатов
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Демонстрирует знание правовых норм достижения поставленной цели деятельности УК-2.2 Формулирует в рамках поставленной цели совокупность задач, обеспечивающих ее достижение УК-2.3 Использует оптимальные способы для решения определенного круга задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	Знать: -методику анализа задач, выделяя базовые составляющие- организацию работы с клиентами туристского предприятия - методику определения эффективности деятельности структурных подразделений предприятия сферы туризма
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2 Осуществляет обмен информацией с другими членами команды, осуществляет презентацию результатов работы команды УК-3.3 Адаптируется в профессиональном коллективе	Уметь: - находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи.
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной	УК-4.1 Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на русском и иностранном языках	- контролировать материально-техническое обеспечение деятельности работников туристской организации

<p>формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом социокультурных особенностей УК-4.3 Осуществляет выбор коммуникативных стратегий и тактик при ведении деловых переговоров</p>	<p>- управлять лояльностью потребителей сервисных организаций Владеть: - различными вариантами решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1 Имеет представление о межкультурном разнообразии общества в социально-историческом аспекте УК-5.2 Демонстрирует знания межкультурного разнообразия общества в этическом контексте УК-5.3 Умеет выстраивать взаимодействие с учетом национальных и социокультурных особенностей</p>	<p>- реализацией бизнес-процессов туристских организаций</p>
<p>ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-8.1 Знает терминологию в области цифровой экономики и цифровых технологий для решения задач в сфере туризма и гостеприимства. ОПК-8.2 Умеет выполнять трудовые действия с использованием информационных технологий при решении задач в профессиональной туристической деятельности.</p>	
<p>ПК-5 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности</p>	<p>ПК-5.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Координирует поведение туристской группы; ПК-5.2 Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте. ПК-5.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями</p>	
<p>ПК-6 Способен в соответствии с принципами</p>	<p>ПК-6 в целом</p>	

сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками услуг		
---	--	--

3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная сервисная практика представляет собой практику вариативной части Блока 2 подготовки студентов.

4. Содержание практики

Этапы практики, их содержание	Виды деятельности обучающихся	Формы
		текущего контроля
Подготовительный этап	Знакомство с программой практики. Инструктаж по технике безопасности, определение предметной области, постановка задачи. Выдача индивидуального задания.	
Производственный этап	<ul style="list-style-type: none"> - Представление руководителю практики от предприятия. - Знакомство с предприятием (организацией). - Изучение правил внутреннего трудового распорядка учреждения или организации; - Изучение требований охраны труда и противопожарной безопасности; - Знакомство с руководителями, ключевых подразделений, работой самих подразделений. - Участие в работе подразделений, выполнение должностных обязанностей. - Описать основные направлений деятельности туристского предприятия: основные виды услуг, организация маркетинговой деятельности предприятия, организация продвижения туристских продуктов. - Составить перечень основных потребителей услуг, цен на оказываемые услуги, описать технологии продажи туристских услуг. - Провести анализ эффективности деятельности туристского предприятия, в том числе с использованием 	Заполнение дневника, составление отчёта

	<p>компьютерных технологий и математических методов.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Рассчитать, оценить и проанализировать основные производственно-экономические показатели туристского предприятия. - Проанализировать требования туристов и мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. - Рассмотреть и проанализировать примеры существующих проектов, направленных на развитие туристской организации, оценить возможности их применения к предприятию, в котором проходит практика. - Проработать методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия, оценить возможности их применения к предприятию, в котором проходит практика. - Проанализировать способы оценки, расчёт качественных и количественных показателей эффективности реализуемого проекта туристского предприятия. - Проанализировать, как используются на предприятии способы оказания качественных туристских услуг с учетом мнения потребителей и в соответствии с международными и национальными стандартами. - Проанализировать, как и какие технологических новаций и специализированные программные продукты используются в деятельности туристского предприятия. - Проанализировать, какие информационно – коммуникативные технологий обслуживания туристов (учитывающие их индивидуальные и специальные требования) используются на предприятии. - Проанализировать, какие современные методы индивидуальное задание. информационных технологий изучения влияния 	
--	---	--

	географических факторов на развитие туристско-рекреационной деятельности используются на предприятии. - Разработать проект собственного турпродукта, туристской или экскурсионной услуги.	
Заключительный этап	Написание отчета. Самостоятельная работа.	Оформление отчета
	Представление результатов	Защита отчета

Для руководства производственной сервисной практикой студентов назначается руководитель практики от университета. Программа практики для каждого студента конкретизируется и дополняется в зависимости от специфики и характера выполняемой работы. Конкретное содержание производственной практики студента (группы студентов) определяется Высшей школой и согласовывается с руководителем практики от предприятия. Если студент проходит практику в университете, то индивидуальное задание конкретизируется в рабочем порядке при явке студента на консультацию. В процессе прохождения практики студенты могут участвовать в исследовательских проектах выпускающих кафедр и (или) других подразделений университет

5. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится:

- непосредственно в образовательной организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Практика студентов проводится на предприятиях и организациях, с которыми БФУ им. И. Канта заключил соответствующие договоры.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

6. Указание форм отчетности по практике

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
2. Отчет по практике с приложениями;

Указанные документы представляются руководителю практики.

Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения производственной практики», который является составной частью отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются следующие виды работ:

1. производственная (виды работ, их объем, краткое содержание, затраченное время);
2. учебная (сбор материала для отчета о практике);
3. научная (обработка данных, их анализ, краткие выводы).

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики (выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

7. Фонд оценочных средств

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- собеседование в рамках контрольного задания по практике:

Тематика обязательных вопросов для индивидуальной проработки во время производственной сервисной практики:

- Дать характеристику хозяйственной деятельности организации прохождения практики.
- Построить организационную структуру управления организации прохождения практики.
- Построить процесс оказания услуги на предприятии прохождения практики
- Дать характеристику организации обслуживания клиентов на предприятии.
- Техника безопасности на рабочем месте, организация техники безопасности на предприятии.
- Экологический мониторинг деятельности предприятий сервиса

- Оптимизация сервисной деятельности на предприятиях сервиса.
- Промежуточная аттестация производится в форме зачета с использованием следующих оценочных средств:

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

- дневник практики;
- характеристика (отзыв) с места прохождения практики;
- вопросы открытого типа;
- защита отчета по практике;

Примерная тематика вопросов, задаваемых при защите отчета практики:

1. Схема и тип управления, взаимосвязь между структурными подразделениями предприятия.

2. Вспомогательные и обеспечивающие отделы и службы предприятия.

3. Основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда

4. Практическое применение экономических методов расчета затрат и экономического и социального эффекта.

5. Методы анализа деятельности предприятий сервиса.

6. Сфера деятельности и виды работ, выполняемых на предприятии?

7. Тип производства, критерии его определяющие?

8. Форма организации (юридическая) в чем ее сущность и отличие от других?

9. Какова структура управления предприятием?

10. Поясните сущность организации производственного процесса?

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- соответствие отчета заданию на практику;
- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;
- соблюдение графика прохождения практики;
- характеристика на обучающегося, составленная руководителем практики от профильной организации;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает групповой руководитель в индивидуальном порядке.

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	Включает нижестоящий уровень.	отлично	86-100

		Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий		
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо	71-85
Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно	55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков удовлетворительного уровня		неудовлетворительно	Менее 55

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

Основная литература:

1. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт[сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470855>.

2. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471519>.

3. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477023>.

4. Короткова, Т. Л. Маркетинг инноваций : учебник и практикум для вузов / Т. Л. Короткова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07859-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/452429>

5. Поляков, Н. А. Управление инновационными проектами : учебник и практикум для вузов / Н. А. Поляков, О. В. Мотовилов, Н. В. Лукашов. — Москва : Издательство

Юрайт, 2020. — 330 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00952-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450564>

Дополнительная литература:

1. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469332>.

2. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02425-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453374>.

3. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10049-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470464>.

4. Черников, В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476952>.

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

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

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

В процессе практики используются информационные технологии:

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.
- Интернет-портал Правительства РФ. URL: www.правительство.рф
- Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии (Ростандарта) Росстандарт (rst.gov.ru)

- Официальный сайт Министерства экономического развития РФ Министерство экономического развития Российской Федерации (economy.gov.ru)
- Информационный правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>
- Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
- Официальный портал Правительства Калининградской области. URL: <http://gov39.ru>

11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения отчетной конференции используются аудитории института/ школы; занятия проводятся с применением компьютера и видеопроектора. На всех компьютерах установлено необходимое программное обеспечение, требуемое в учебном процессе. Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, подлежащего ежегодному обновлению. Типовое программное обеспечение: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

12. Методические рекомендации по прохождению практики

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение цели и задач задания	Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования
Планирование: определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов, установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др. литературы	Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию
Анализ информации: формулирование выводов	Корректирует деятельность обучающегося, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию

Оформление работы: подготовка и представление результатов	Консультирует в оформлении документов по практике	Оформляет конечные результаты
Представление задания	Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты
Подведение итогов: рефлексия, оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента	Участствует в коллективном обсуждении итогов практики

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;
- оснащенность организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила
Канта»
Высшая школа гостеприимства

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

«Учебная ознакомительная практика»

Шифр: 43.03.02

Направление подготовки: «Туризм»

Профиль: «Туристический и экскурсионный бизнес»

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Калининград
2023

Лист согласования

Составитель: Гужова Виктория Федоровна, кандидат технических наук, старший преподаватель ОНК «Институт управления и территориального развития»
Рабочая программа утверждена на заседании ученого совета Образовательно-научного кластера «Институт управления и территориального развития»

Протокол № 6 от «26» января 2023 г.

Председатель Ученого совета
образовательно-научного кластера

Руководитель ОНК, канд. юр. наук
Руководитель ОП

Д.Г. Житиневич
Н.В. Витко

СОДЕРЖАНИЕ

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения.
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.
3. Место практики в структуре образовательной программы.
4. Содержание практики.
5. Сведения о местах проведения практики.
6. Указание форм отчетности по практике.
7. Фонд оценочных средств.
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики.
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).
11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

1. Указание вида практики, способа (при наличии) и формы (форм) ее проведения

Вид практики: Учебная

Тип практики: Учебная ознакомительная практика .

Способ проведения практики: стационарная

Форма проведения практики: дискретно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для ее проведения

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

Цель практики – подготовка студента к решению конкретных задач на предприятиях сферы туризма; • получение студентом полных и углубленных знаний о деятельности туристских предприятий

Код компетенции	Результаты освоения образовательной программы (ИДК)	Перечень планируемых результатов
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Определяет стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели УК-3.2 Осуществляет обмен информацией с другими членами команды, осуществляет презентацию результатов работы команды УК-3.3 Адаптируется в профессиональном коллективе	Знать: - современные технологии при решении задач профессиональной деятельности в области туризма; - особенности формирования, разработки туристских технологий и их внедрение на предприятии сервиса и туризма; - особенности правового регулирования сферы деятельности туристских предприятий; - этические нормы общения специалиста в сфере туризма с потребителями. Уметь: - решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационнокоммуникационных технологий; - применять на практике имеющиеся знания в процессе социального взаимодействия с потребителями услуг вне зависимости от их социального, культурного и этнического статуса. - принимать объективные решения на основе анализа проблемных ситуаций в конкретной практической работе предприятия сферы сервиса и туризма Владеть: - основными методами формирования, сопровождения и переработки информации на туристских предприятиях; - навыками работы с компьютером, с аппаратурой в составе типовых рабочих мест;
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на русском и иностранном языках УК-4.2 Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом социокультурных особенностей УК-4.3 Осуществляет выбор коммуникативных стратегий и тактик при ведении деловых переговоров	

<p>ОПК-5 Способен принимать экономические и обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-5.1 Определяет, анализирует, оценивает основные производственно-экономические показатели туристской деятельности. ОПК-5.2 Экономически обосновывает необходимость и целесообразность внедрения бизнес-процессов в рамках профессиональной деятельности.</p>	<p>- навыками обслуживания потребителей с учетом из запросов и применением клиентоориентированных технологий на основе нормативно-правовых актов .</p>
<p>ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>ОПК-7.1 Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности норм трудового законодательства и нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания. ОПК-7.2 Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер. ОПК-7.3 Соблюдает нормы охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности</p>	
<p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с</p>	<p>ПК-4.1 Осуществляет общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристской организации и ее подразделений.</p>	

<p>учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий</p>	<p>ПК-4.2 Обеспечивает работу и взаимодействие со структурных подразделений туристской организации, направленность их деятельности на обеспечение качества формируемых и реализуемых туристских продуктов. ПК-4.3 Осуществляет руководство разработкой текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг</p>	
---	--	--

3. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная ознакомительная практика представляет собой практику обязательной части Блока 2 подготовки студентов.

4. Содержание практики

Этапы практики, их содержание	Виды деятельности обучающихся	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	<p>Ознакомительные лекции/экскурсии. Инструктаж. Изучение нормативно-методической литературы и других информационных источников. Выдача индивидуальных заданий. Самостоятельная работа</p>	Индивидуальные задания
Производственный этап	<p>Ознакомительные лекции/экскурсии. Выполнение индивидуальных заданий. Перечень индивидуальных заданий. Используя литературные, картографические, статистические и другие источники (в том числе материалы экскурсий), осуществить поиск информации</p>	<p>Заполнение дневника, составление отчёта Индивидуальные задания</p>

	<p>и предоставить материалы, характеризующие ресурсную базу и существующее положение туристско-рекреационного комплекса района практики (исследуемого района) по схеме:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> природные туристско-рекреационные ресурсы (ТРР) и их характеристика (рельеф как ТРР, климат как ТРР, гидроминеральные ресурсы как ТРР, растительность и животный мир как ТРР); <input type="checkbox"/> объекты привлечения внимания туристов и их характеристика (достопримечательности и памятники природы; памятники археологии, истории, архитектуры, искусства; туристские маршруты, смотровые площадки); <input type="checkbox"/> объекты туристской инфраструктуры и их характеристика (средства размещения, объекты общественного питания, предприятия туристской специализации); <input type="checkbox"/> охарактеризовать транспортную инфраструктуру. <p>2. Используя литературные, картографические, статистические и другие источники (в том числе материалы экскурсий), осуществить поиск информации и предоставить материалы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> реестр туристско-рекреационных ресурсов и реестр объектов туристского показа изучаемого района; <input type="checkbox"/> реестр объектов транспортной, социальной и других видов инфраструктурного обеспечения туристкой сферы района исследований; 	
--	--	--

	<input type="checkbox"/> перечень видов туризма, развитых на изучаемой территории (лечебного или курортного, культурноисторического, спортивного, событийного и др.); по оценке состояния сопряжённых и смежных с туризмом секторов экономики;.	
	3. Используя литературные, картографические, статистические и другие источники (в том числе материалы экскурсий), осуществить поиск информации и разработайте предложения развития туристско-рекреационного комплекса района исследований.	
Заключительный этап	Выполнение индивидуальных заданий. Самостоятельная работа. Написание отчета	Оформление отчета
	Представление результатов	Защита отчета

5. Сведения о местах проведения практики

Практика проводится:

- непосредственно в образовательной организации, в том числе в ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки;
- в организации, осуществляющей деятельность по профилю образовательной программы, в том числе ее структурном подразделении, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора.

Практика студентов проводится на предприятиях и организациях, с которыми БФУ им. И. Канта заключил соответствующие договоры.

Для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов практика планируется и организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

6. Указание форм отчетности по практике

Формой отчетности по практике является:

1. Дневник практики;
2. Отчет по практике с приложениями;

Указанные документы представляются руководителю практики.

Дневник практики.

С момента прибытия и до конца пребывания на практике студент обязан вести «Дневник прохождения производственной практики», который является составной частью

отчета о практике и используется при его написании. Записи в дневнике должны быть ежедневными. В дневнике фиксируются следующие виды работ:

1. производственная (виды работ, их объем, краткое содержание, затраченное время);
2. учебная (сбор материала для отчета о практике);
3. научная (обработка данных, их анализ, краткие выводы).

В дневнике необходимо также отразить встретившиеся в работе затруднения, их характер, какие меры были приняты для их устранения, отметить недостатки в теоретической подготовке. Дневники периодически проверяются руководителем практики, в нем делаются отметки по его ведению, качеству выполняемой студентом работы. В дневнике руководитель практики дает отзыв о прохождении обучающимся практики (выполнении программы практики, отношении к порученной работе, собранных материалов) и выставляет оценку практики.

Отзыв руководителя практики от университета должен отражать основные структурные элементы: степень реализации плана практики; грамотность и полнота изложения материала в отчете; уровень самостоятельности выполнения работы; недостатки и замечания, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; положительные стороны, выявленные как в процессе практики, так и в представленном отчете; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отзыв руководителя практики от профильной организации, на базе которой студент проходил практику, должен отражать: краткую характеристику предоставленной информации, с которой работал обучающийся; методы и технологии, уровень самостоятельности, степень ответственности, добросовестности при выполнении работы; недостатки и замечания, выявленные в процессе прохождения практики; положительные стороны, выявленные в процессе прохождения практики; общий вывод об отчете с заключением о проделанной работе.

Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом в соответствии с методическими рекомендациями по прохождению практики и должен отражать его деятельность в период практики. В отчете следует отразить все вопросы, изученные во время прохождения практики, представить аналитические результаты анализа, выводы и рекомендации. Отчет о практике должен состоять из титульного листа, содержания, введения, основной части, заключения, списка литературы (при необходимости) и приложений (при необходимости). В заключении обобщаются результаты проделанной работы и делаются выводы и рекомендации. В конце отчета приводится список литературы и нормативных материалов, а также материалы приложений (графики, таблицы и т.д.).

Отчетная документация по практике (с приложениями) предоставляется в институт/школу не позднее 5 дней по окончании практики. Если практика проходит летом или в конце учебного семестра, то не позднее последнего рабочего (учебного) дня практики. За обучающихся заочной формы обучения отчетная документация предоставляется в период экзаменационной сессии (не позднее последнего учебного дня) соответствующего семестра.

7. Фонд оценочных средств

Текущий контроль прохождения практики производится руководителем практики в дискретные временные интервалы с использованием следующих оценочных средств:

- вопросы для подготовки к зачету по практике

Промежуточная аттестация производится в форме зачета с оценкой с использованием следующих оценочных средств:

- дневник практики;
- характеристика (отзыв) с места прохождения практики;
- вопросы открытого типа;

- защита отчета по практике;

При оценке результатов практики принимается во внимание:

- соответствие отчета заданию на практику;
- степень полноты выполненных задач, достижения цели практики;
- соблюдение графика прохождения практики;
- характеристика на обучающегося, составленная руководителем практики от профильной организации;
- оформление отчета по практике;
- содержательность доклада, аргументированность и полнота ответов на вопросы при защите результатов практики.

Зачёт по практике (в виде защиты отчёта) принимает групповой руководитель в индивидуальном порядке.

Во время защиты обучающийся должен подтвердить уровень образовательных результатов практики в соответствии с требованиями, определенными программой практики.

При оценке итогов практики обучающегося принимается во внимание отзыв руководителя практики от профильной организации

По результатам защиты студенту выставляется зачет с оценкой.

Уровни	Содержательное описание уровня	Основные признаки выделения уровня (этапы формирования компетенции, критерии оценки сформированности)	Пятибалльная шкала (академическая) оценка	БРС, % освоения (рейтинговая оценка)
Повышенный	Творческая деятельность	Включает нижестоящий уровень. Умение самостоятельно принимать решение, решать проблему/задачу теоретического и прикладного характера на основе изученных методов, приемов, технологий	отлично	86-100
Базовый	Применение знаний и умений в более широких контекстах учебной и профессиональной деятельности, нежели по образцу с большей степени самостоятельности и инициативы	Включает нижестоящий уровень. Способность собирать, систематизировать, анализировать и грамотно использовать информацию из самостоятельно найденных теоретических источников и иллюстрировать ими теоретические положения или обосновывать практику применения	хорошо	71-85

Удовлетворительный (достаточный)	Репродуктивная деятельность	Изложение в пределах задач курса теоретически и практически контролируемого материала	удовлетворительно	55-70
Недостаточный	Отсутствие признаков	удовлетворительного уровня	неудовлетворительно	Менее 55

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

Основная литература:

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469332>.

2. Захаров, К.М. Речевая коммуникация в туризме : учебное пособие / К.М. Захаров. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 211 с. — ISBN 978-5-9765-1703-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система «Лань» : [сайт]. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119338>. — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02425-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453374> (дата обращения: 05.05.2021).

4. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475046>.

Дополнительная литература:

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/511993>. — Режим доступа: по подписке.

2. Поздняков, В. Я. Производственный менеджмент : учебник / под ред. В. Я. Позднякова, В. М. Прудникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 412 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1010108> — Режим доступа: по подписке.

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

- НЭБ Национальная электронная библиотека, диссертации и прочие издания
- eLIBRARY.RU Научная электронная библиотека, книги, статьи, тезисы докладов конференций
- Гребенников Электронная библиотека ИД журналы
- ЭБС Консультант студента
- ПРОСПЕКТ ЭБС
- ЭБС ZNANIUM.COM
- РГБ Информационное обслуживание по МБА
- БЕН РАН
- Электронно-библиотечная система (ЭБС) Кантитана (<https://elib.kantiana.ru/>)

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

В процессе практики используются информационные технологии:

Программное обеспечение обучения включает в себя:

- система электронного образовательного контента БФУ им. И. Канта – www.lms-3.kantiana.ru, обеспечивающую разработку и комплексное использование электронных образовательных ресурсов;
- серверное программное обеспечение, необходимое для функционирования сервера и связи с системой электронного обучения через Интернет;
- установленное на рабочих местах студентов ПО: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.
- Интернет-портал Правительства РФ. URL: www.правительство.рф
- Официальный сайт Федерального агентства по техничекому регулированию и метрологии (Ростандарта) Росстандарт (rst.gov.ru)
- Официальный сайт Министерства экономического развития РФ Министерство экономического развития Российской Федерации (economy.gov.ru)
- Информационный правовой портал ГАРАНТ.РУ <http://www.garant.ru/>
- Справочная правовая система КонсультантПлюс <http://www.consultant.ru/>
- Официальный интернет-портал правовой информации. Государственная система правовой информации <http://www.pravo.gov.ru/>
- Официальный портал Правительства Калининградской области. URL: <http://gov39.ru>

11. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения отчетной конференции используются аудитории института/ школы; занятия проводятся с применением компьютера и видеопроектора. На всех компьютерах установлено необходимое программное обеспечение, требуемое в учебном процессе. Образовательная организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения, подлежащего ежегодному обновлению. Типовое программное обеспечение: Microsoft Windows 7, Microsoft Office Standart 2010, антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security.

При реализации практики в профильной организации на основании договора о практической подготовке обучающихся в качестве материально-технического обеспечения практики используется материальное оснащение профильной организации.

12. Методические рекомендации по прохождению практики

Этапы деятельности	Содержание деятельности	
	Преподаватель	Студент
Подготовка: определение цели и задач задания	Мотивирует, помогает обучающемуся в постановке задач	Определяет и обсуждает с преподавателем актуальность проблемы; выдвигает совместно с преподавателем гипотезу исследования

Планирование: определение источников, способов сбора, анализа информации, способов представления результатов, установление критериев оценки результата и процесса	Корректирует в случае необходимости деятельность обучающегося, предлагает идеи, высказывает предположения	Формулирует задачи и разрабатывает план действий; обсуждает с преподавателем методы исследования
Сбор информации: наблюдение, работа со справочной литературой, нормативно-правовой, учебной, научной и др. литературы	Наблюдает за деятельностью обучающегося, косвенно руководит его исследовательской деятельностью	Собирает и систематизирует информацию
Анализ информации: формулирование выводов	Корректирует деятельность обучающегося, наблюдает, советует	Анализирует собранную информацию
Оформление работы: подготовка и представление результатов	Консультирует в оформлении документов по практике	Оформляет конечные результаты
Представление задания	Оценивает результаты исследования по заранее установленным критериям	Представляет результаты по заданию в форме письменного отчета и его устной защиты
Подведение итогов: рефлексия, оценка	Оценивает усилия, использованные и неиспользованные возможности, творческий подход студента	Участствует в коллективном обсуждении итогов практики

При выборе базы практики целесообразно использовать оптимальное количество объективных критериев, оценивающих наиболее важные стороны организации или структурного подразделения университета как базы практики. К таким критериям относятся:

- соответствие профиля организации направлению обучения;
- обеспечение квалифицированными кадрами;
- оснащенность организации современным оборудованием и технологиями;
- наличие возможности дальнейшего трудоустройства и др.

Условия проведения практики в сторонних организациях регламентируются договорами о практической подготовке.