

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**Государственная организация высшего  
профессионального образования «Донецкий  
национальный университет экономики и торговли  
имени Михаила Туган-Барановского»**

Кафедра туризма



**УТВЕРЖДАЮ**

Первый проректор

*Л.А. Омелянович*

Л.А. Омелянович

» 01 2021 г.

**Производственная практика (организационно-управленческая)**

**Рабочая программа и методические рекомендации по прохождению  
практики**

Укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс и форма обучения третий (очная), четвертый (заочная)

**ДОНЕЦК  
2021**

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ**

**Государственная организация высшего  
профессионального образования «Донецкий  
национальный университет экономики и торговли  
имени Михаила Туган-Барановского»**

**Кафедра туризма**

**Производственная практика (организационно-управленческая)**

**Рабочая программа и методические рекомендации по прохождению  
практики**

Укрупненная группа 43.00.00 «Сервис и туризм»

Направление подготовки 43.03.02 «Туризм»

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс и форма обучения третий (очная), четвертый (заочная)

Согласовано:  
Министерство молодежи,  
спорта и туризма ДНР  
Зав. сектором туризма  
Казначеева Ю.Е.  
«19» 01 2021 г.

**ДОНЕЦК  
2021**

**Производственная практика (организационно-управленческая). Рабочая программа и методические рекомендации по прохождению практики.**  
**Направление подготовки 43.03.02 Туризм**

18 01 2021 г.

**Разработчики:**

Зав. кафедрой туризма, д.э.н., доцент И.А. Ангелина  
Доцент кафедры туризма, к.э.н., доцент Н.А. Гладкий  
Ассистент кафедры туризма Е.С. Кожухова

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры туризма

Протокол № 19 от «19» 01 2021 г.

Заведующий кафедрой И.А. Ангелина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании экспертной комиссии факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

Председатель экспертного совета факультета

Л.В. Крылова

(протокол № 19 от «25» 01 2021 г.)



**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий учебно-методической лабораторией инновационных технологий и качества образования

Л.Д. Стародубцева

«26» 01 2021 г.

**УТВЕРЖДЕНО:**

Учебно-методическим советом Университета факультета ресторанно-гостиничного бизнеса

(протокол № 6 от «27» 01 2021 г.)

Председатель Л.А. Омелянович

© Ангелина И.А., Гладкий Н.А.,  
Кожухова Е.С., 2021

© ГО ВПО «ДонНУЭТ имени Михаила  
Туган-Барановского», 2021

**УДК 338.48: 378.147 (076.5)**

**ББК 65.433я73+74.480.276я73**

**А 64**

**Авторы: Ангелина Ирина Альбертовна, д.э.н., проф.**

Гладкий Никита Александрович, к.э.н., доц.

Кожухова Екатерина Сергеевна, ассистент.

Рецензенты: Антонова В. А., д.э.н., профессор кафедры технологии и организации производства продуктов питания им. А.Ф. Коршуновой;

Палий Н. С., к.э.н., доцент, доцент кафедры туризма

**А64** Производственная практика (организационно-управленческая). Рабочая программа и методические рекомендации по прохождению практики, укрупненная группа 43.00.00 «Сервис и туризм», направление подготовки 43.03.02 «Туризм», очная и заочная форма обучения [Электронный ресурс] / М-во образования ДНР, ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского, каф. туризма И.А. Ангелина, Н.А. Гладкий, Е.С. Кожухова. – Донецк: [ДонНУЭТ], 2021. – 43 с.

Рабочая программа разработана в соответствии с учебным планом направления подготовки «Туризм» и основной образовательной программой. Программа раскрывает основные вопросы практической подготовки обучающихся направления подготовки 43.03.02 «Туризм», регламентирует цели, задачи, содержание и последовательность производственной (организационно-управленческой) практики обучающихся третьего курса очной формы обучения и четвертого курса заочной формы обучения на базах практики. Содержит, рекомендации по выполнению вопросов программы практики, перечень индивидуальных заданий, требования к содержанию и оформлению отчета по практике, критерии оценки качества ее прохождения.

© Ангелина И.А., Гладкий Н.А.,  
Кожухова Е.С., 2021

© ГОВПО «ДонНУЭТ имени Михаила  
Туган-Барановского», 2021

## СОДЕРЖАНИЕ

	Введение	6
1	Цели и задачи практики	7
2	Структурно-логическая схема практики	16
3	Организация и руководство практикой	17
4	Содержание производственной (организационно-управленческой) практики	21
5	Структура рабочей программы практической подготовки обучающихся	22
6	Методические рекомендации по прохождению практики	27
7	Перечень индивидуальных заданий	31
8	Требования к оформлению отчетов	33
9	Критерии оценки качества практической подготовки и оценка компетентности	37
10	Список рекомендованной литературы	39
	Приложения	42

## ВВЕДЕНИЕ

Производственная практика (организационно-управленческая) является частью подготовки бакалавров в соответствии с учебным планом направления подготовки 42.03.02 «Туризм». Основой проведения практики является типовое Положение «О практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего профессионального образования ДНР» от 16.12.2015 г., Положение «О практической подготовке студентов университета» (с приложениями) и «Сквозная программа практической подготовки студентов направления подготовки «Туризм».

Место и порядок проведения производственной практики (организационно-управленческой) определяются кафедрой туризма и регламентируются данной программой. Направление обучающихся на практику осуществляется в соответствии с договорами между университетом и учреждениями, определенными как базы практики и оформляется приказом учебного заведения до начала практики. В качестве базы практики студентами могут быть выбраны предприятия туристической сферы разных видов и форм собственности. Кроме предоставленных организаций, обучающиеся могут выбрать другие базы практики самостоятельно (по индивидуальному договору).

Особенность производственной практики (организационно-управленческой) заключается в развитии и закреплении интереса к будущей специальности, формировании навыков технологических операций в туристической индустрии. Во время практики обучающийся работает на соответствующих рабочих местах под контролем руководителей практики от университета и предприятия.

Учебно-методическое руководство производственной практикой (организационно-управленческой) студентов со стороны университета ведется преподавателями кафедры туризма, а от предприятия (базы практики) - специалистами, назначенными для руководства практикой приказом предприятия.

Преподаватель - руководитель практики от университета проводит инструктаж о порядке ее прохождения и консультирует по вопросам программы практики, составляет вместе с руководителем от предприятия график прохождения практики обучающимся, контролирует выполнение студентами программы практики.

Ответственность за организацию практики на предприятии возлагается на директора, который назначает руководителя производственной практики. Руководитель практики от предприятия организует рабочие места студентам-практикантам, руководит их работой для своевременного и полного выполнения программы, оказывает помощь в получении информации.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Производственная практика (организационно-управленческая) является логическим продолжением учебных дисциплин, рассматривающих вопросы организационной, экономической, маркетинговой и управленческой деятельности предприятий туристической деятельности (табл. 1.1).

Таблица 1.1. Описание практики

Наименование показателей	Укрупненная группа, направление подготовки высшего профессионального образования	Характеристика учебной дисциплины	
		Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Количество зачетных единиц – 9	Укрупненная группа 43.00.00 «Сервис и туризм»	Практика	
	Направление подготовки 42.03.02 «Туризм»		
Общее количество часов для очной формы обучения – 324		Год подготовки:	
		3-й	4-й
		Семестр:	
		6-й	8-й
Общее количество часов для заочной формы обучения – 324	Программа высшего профессионального образования: бакалавриат	Вид контроля: зачет	

**Целью практики** является закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися в процессе обучения, овладение современными методами и формами предоставления туристических услуг, а также современными технологиями в сфере туристического бизнеса.

Технологическая часть практики обучающихся должна развить и закрепить интерес к будущей специальности, сформировать устойчивые навыки технологических операций, присущие туристической индустрии.

### **Задачи практики:**

закрепление теоретических знаний на практике в области технологии предоставления туристических услуг, организация предоставления туристических услуг;

совершенствование знаний по технологии туристской деятельности и основ технолого-организационной деятельности;

формирование у обучающихся практических навыков оказания услуг в туристическом бизнесе;

изучение структуры и содержания технологии предоставления туристических услуг;

формирование умений и навыков по технолого-организационной деятельности в сфере туризма.

После окончания практики **обучающийся должен знать:**

характеристику предприятия, предоставляющего услуги туристам;  
схему технологических процессов предоставления услуг;  
порядок составления договоров на обслуживание туристов, а также оформление всей документации на туристическом предприятии;  
технологии принятия самостоятельных решений при выполнении конкретных задач, в производственных ситуациях;  
современные формы и методы оказания туристических услуг.

В результате освоения программы производственной практики (организационно-управленческой) у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения:**

<i>Код и наименование универсальной компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции</i>
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИДК-1 <sub>УК-1</sub> Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. ИДК-2 <sub>УК-1</sub> Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи. ИДК-3 <sub>УК-1</sub> Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи. ИДК-4 <sub>УК-1</sub> При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы. ИДК-5 <sub>УК-1</sub> Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.
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	ИДК-1 <sub>УК-2</sub> Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта. ИДК-2 <sub>УК-2</sub> Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения. ИДК-3 <sub>УК-2</sub> Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач. ИДК-4 <sub>УК-2</sub> В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы. ИДК-5 <sub>УК-2</sub> Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач.
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1 <sub>УК-3</sub> Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. ИДК-2 <sub>УК-3</sub> При реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения других членов команды. ИДК-3 <sub>УК-3</sub> Анализирует возможные последствия

<i>Код и наименование универсальной компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции</i>
	<p>личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата.</p> <p>ИДК-4<sub>УК-3</sub> Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели.</p> <p>ИДК-5<sub>УК-3</sub> Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат.</p>
<p>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-4</sub> Выбирает стиль делового общения на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</p> <p>ИДК-2<sub>УК-4</sub> Выполняет перевод профессиональных деловых текстов с иностранного языка на государственный язык Донецкой Народной Республики и с государственного языка Донецкой Народной Республики на иностранный.</p> <p>ИДК-3<sub>УК-4</sub> Ведет деловую переписку на государственном языке Донецкой Народной Республики и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции.</p> <p>ИДК-4<sub>УК-4</sub> Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях.</p>
<p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-5</sub> Интерпретирует историю России в контексте мирового исторического развития.</p> <p>ИДК-2<sub>УК-5</sub> Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>ИДК-3<sub>УК-5</sub> Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>
<p>УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-6</sub> Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.</p> <p>ИДК-2<sub>УК-6</sub> Определяет задачи саморазвития и профессионального роста, распределяет их на долго-, средне- и краткосрочные с обоснованием актуальности и определением необходимых</p>

<i>Код и наименование универсальной компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции</i>
	<p>ресурсов для их выполнения.</p> <p>ИДК-3<sub>УК-6</sub> Использует основные возможности и инструменты непрерывного образования (образования в течение всей жизни) для реализации собственных потребностей с учетом личностных возможностей, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p>
<p>УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-7</sub> Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма.</p> <p>ИДК-2<sub>УК-7</sub> Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности.</p> <p>ИДК-3<sub>УК-7</sub> Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности.</p>
<p>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</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-8</sub> Анализирует факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений).</p> <p>ИДК-2<sub>УК-8</sub> Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности.</p> <p>ИДК-3<sub>УК-8</sub> Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций.</p> <p>ИДК-4<sub>УК-8</sub> Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях.</p>
<p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</p>	<p>ИДК-1<sub>ОПК-2</sub> Определяет цели и задачи управления сотрудниками структурных подразделений объектов туристской сферы.</p> <p>ИДК-2<sub>ОПК-2</sub> Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.</p> <p>ИДК-3<sub>ОПК-2</sub> Осуществляет контроль деятельности сотрудников объектов туристской сферы.</p>
<p>ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и</p>	<p>ИДК-1<sub>ОПК-4</sub> Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов.</p>

<i>Код и наименование универсальной компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции</i>
продвижение туристского продукта	ИДК-2 <sub>ОПК-4</sub> Организует продажи туристского продукта, с последующим продвижением турпродуктов и услуг в том числе с помощью онлайн технологий и интернет. ИДК-3 <sub>ОПК-4</sub> Формирует каналы сбыта турпродуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в сети Интернет
ОПК-6. Способен применять законодательство Донецкой Народной Республики, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ИДК-1 <sub>ОПК-6</sub> Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области; ИДК-2 <sub>ОПК-6</sub> Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности. ИДК-3 <sub>ОПК-6</sub> Соблюдает законодательство Донецкой Народной Республики о предоставлении туристско-рекреационных услуг. ИДК-4 <sub>ОПК-6</sub> Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями.
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИДК-1 <sub>ОПК-7</sub> Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности норм трудового законодательства и нормативно-правовые акты Донецкой Народной Республики в области безопасного обслуживания. ИДК-2 <sub>ОПК-7</sub> Обеспечивает безопасное обслуживание потребителей на основе разработанных предупредительных мер. ИДК-3 <sub>ОПК-7</sub> Соблюдает нормы охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности
ПКО-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной и экономической политики государства	ИДК-1 <sub>ПКО-1</sub> Определяет цели и задачи деятельности туристской организации, перспективы ее развития в соответствии с учетом политики государства и тенденций рынка. ИДК-2 <sub>ПКО-1</sub> Осуществляет подбор персонала туристской организации в соответствии с профессиональными задачами деятельности. ИДК-3 <sub>ПКО-1</sub> Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.
ПКО-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных	ИДК-1 <sub>ПКО-4</sub> Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. ИДК-2 <sub>ПКО-4</sub> Анализирует жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливает предложения по предъявлению

<i>Код и наименование универсальной компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции</i>
технологий	<p>претензий к принимающей стороне и контрагентам.</p> <p>ИДК-3<sub>ПКО-4</sub> Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p>ИДК-4<sub>ПКО-4</sub> Координирует выполнение обязательств по размещению, проживанию, питанию и страхованию туристов на период туристской поездки, их транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому обслуживанию, оказанию дополнительных услуг (культурного и спортивного характера, гидом-переводчиком).</p>
ПКО-5 Способен находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в области туристской-рекреационной деятельности	<p>ИДК-1<sub>ПКО-5</sub> Использует методы анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.</p> <p>ИДК-2<sub>ПКО-5</sub> Анализирует и оценивает туристско-рекреационный потенциал и влияние различных групп факторов на развитие туристско-рекреационной деятельности.</p> <p>ИДК-3<sub>ПКО-5</sub> Разрабатывает и реализует туристский продукт, формирует и продвигает туристские услуги с использованием инновационных информационно-коммуникационных технологий.</p> <p>ИДК-4<sub>ПКО-5</sub> Участвует в разработке современных методов и технологий в рамках своей профессиональной деятельности.</p> <p>ИДК-5<sub>ПКО-5</sub> Проводит прогноз туристских ресурсов в туристской деятельности.</p>
ПКР-1 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения	<p>ИДК-1<sub>ПКР-1</sub> Осуществляет сбор, анализ и хранение данных.</p> <p>ИДК-2<sub>ПКР-1</sub> Разрабатывает туристский продукт в соответствии с требованиями потребителя.</p> <p>ИДК-3<sub>ПКР-1</sub> Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности туристской организации и предпочтений потребителя.</p> <p>ИДК-4<sub>ПКР-1</sub> Организует составление и своевременное представление установленной бухгалтерского учета и финансовой отчетности;</p> <p>ИДК-5<sub>ПКР-1</sub> Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг</p>
ПКР-2 Способен организовать эффективную работу туристской организации туристско-рекреационной сферы и его служб на основе действующего законодательства	<p>ИДК-1<sub>ПКР-2</sub> Осуществляет общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью туристской организации и его подразделений.</p> <p>ИДК-2<sub>ПКР-2</sub> Обеспечивает работу и взаимодействие со структурных подразделений туристской организации, направленность их</p>

<i>Код и наименование универсальной компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции</i>
	<p>деятельности на обеспечение качества формируемых и реализуемых туристских продуктов.</p> <p>ИДК-3<sub>ПКР-2</sub> Осуществляет руководство разработкой текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых направлений и объемов оказываемых услуг.</p> <p>ИДК-4<sub>ПКР-2</sub> Организует работу персонала туристской фирмы, формирует штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, график отпусков, должностные инструкции, производственные инструкции и иные организационно-правовые документы. Определяет правила приема, перемещения и увольнения работников, их материального и морального поощрения. Обеспечивает соблюдение трудовой и производственной дисциплины, правил по охране труда и пожарной безопасности</p>
<p>ПКР-7 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, обеспечивающие нравственный характер взаимоотношений субъектов туристско-рекреационной деятельности.</p>	<p>ИДК-1<sub>ПКР-7</sub> Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг: программу пребывания и маршруты путешествия; дату начала и окончания путешествия, его продолжительность; порядок взаимодействия с сопровождающими лицами и получения дополнительных услуг; цены на туристские продукты и оказываемые услуги; минимальное количество туристов в группе; способы информирования туристов о возникновении обстоятельств, препятствующих исполнению обязательств. Координирует поведение туристской группы;</p> <p>ИДК-2<sub>ПКР-7</sub> Предоставляет туристу необходимую, достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте.</p> <p>ИДК-3<sub>ПКР-7</sub> Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов и иными сторонними организациями.</p> <p>ИДК-4<sub>ПКР-7</sub> Консультирует туристов об условиях посещения туристских объектов, о визовом обеспечении, правилах прохождения паспортного, таможенного и иного контроля в пункте назначения при въезде в страну, а также выезде из нее; о религиозных обрядах, святынях,</p>

<i>Код и наименование универсальной компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции</i>
	<p>памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной; о состоянии окружающей природной среды; санитарно-эпидемиологической обстановке; об истории туристских объектов, правилах безопасности на туристском маршруте или в туристской поездке, а также действиях в случае возникновения непредвиденных ситуаций на туристском объекте.</p>
<p>ПКР-8 Способен в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания, осуществлять эффективные коммуникации с клиентами и поставщиками услуг</p>	<p>ИДК-1<sub>ПКР-8</sub> Обеспечивает выполнение требований нормативно-правовых актов к обслуживанию потребителей и (или) туристов. ИДК-2<sub>ПКР-8</sub> Обеспечивает эффективные коммуникации с потребителями туристских услуг, контрагентами и бизнес средой. ИДК-3<sub>ПКР-8</sub> Разрабатывает внутрифирменные стандарты обслуживания потребителей.</p>
<p>ПКР-9 Способен применять знания умения из области работы со статистической информацией и программного обеспечения для анализа данных в рамках исследования</p>	<p>ИДК-1<sub>ПКР-9</sub> Использует математические для логического аппарата в осмыслении и обработке информации в профессиональной деятельности при проведении исследований туристских ресурсов и проектировании туристского продукта. ИДК-2<sub>ПКР-9</sub> Применяет основные методы информационных и геоинформационных технологий для изучения влияния географических факторов на развитие туристско-рекреационной деятельности;. ИДК-3<sub>ПКР-9</sub> Осуществляет применение современных информационных и инновационных технологий для создания туристского продукта. ИДК-4<sub>ПКР-9</sub> Использует теоретические и практические знания для работе с передовыми информационными технологиями с целью решения профессиональных задач по созданию туристского продукта. ИДК-5<sub>ПКР-9</sub> Использует в работе пакеты прикладных программ MS Office.</p>
<p>ПКР-10 Способен применять прикладные методы исследовательской деятельности в туристско-рекреационной сфере</p>	<p>ИДК-1<sub>ПКР-10</sub> Использует основные положения маркетинга для исследования рынка туристских услуг и его компонентов, особенности конкуренции; маркетинговые исследования для формирования и продвижения туристского продукта, соответствующего запросам потребителей; ИДК-2<sub>ПКР-10</sub> Применяет методы оценки рынка сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов туристского рынка; ИДК-3<sub>ПКР-10</sub> Применяет эффективные методы и</p>

<i>Код и наименование универсальной компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции</i>
	<p>технологии продаж туристского продукта с учетом предпочтений потребителей;</p> <p>ИДК-4<sub>ПКР-10</sub> Осуществляет поиск искомой информации в глобальных информационных сетях;</p> <p>ИДК-5<sub>ПКР-10</sub> Получает необходимую профессиональную информацию на порталах и стендах международных выставок</p>
<p>ПКР-11 Способен решать задачи ведения экономической и хозяйственной деятельности с учетом нормативного правового регулирования в сфере интеллектуальной собственности</p>	<p>ИДК-1<sub>ПКР-11</sub> Знает основы интеллектуальной собственности, способы выявления, учета и постановки на баланс в качестве нематериальных активов, оценки стоимости прав на результаты интеллектуальной деятельности, закрепления прав на них.</p> <p>ИДК-2<sub>ПКР-11</sub> Решает задачи, связанные с выявлением, осуществлением учета и правовой охраной результатов интеллектуальной деятельности, и осуществляет распоряжение такими правами, включая коммерциализацию.</p>

## 2. СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКАЯ СХЕМА ПРАКТИКИ



### **3. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ**

Базы производственной практики (организационно-управленческая) определены договорами между университетом и предприятиями туристической сферы различных форм собственности. Практика обучающихся проводится на предприятиях туристической индустрии и соответствует требованиям программы практики и Положению о производственной практике.

Базами производственной практики (организационно-управленческой) выступают туристические предприятия - операторы и агенты, туристические общественные организации, государственные органы управления по вопросам туризма и т.п. При наличии в университете государственных, региональных заказов на подготовку специалистов перечень баз практики предоставляют организации и учреждения, которые формировали заказ на специалистов.

При подготовке университетом специалистов по целевым договорам с предприятиями и организациями, базы практики оговариваются в данных соглашениях. В случае, если подготовка специалистов ведется по заказу физических лиц, базы практики обеспечивают эти лица (с учетом всех требований сквозной программы и данного положения), или университетом (по условиям контракта).

Обучающиеся могут самостоятельно подобрать для себя место прохождения практики (с разрешения кафедры).

Сотрудничество с базами практики ведется на основе прямых договоров с предприятиями, организациями, учреждениями, независимо от их организационно-правовых форм.

Учебно-методическое руководство практикой осуществляется преподавателями кафедры туризма.

Распределение обучающихся по базам практики, сроки ее прохождения, руководители практики от университета оформляются приказом ректора университета, в соответствии с заключенным договором с предприятиями и по индивидуальным заказам предприятий (по согласованию с кафедрой).

Перед началом практики декан факультета с участием преподавателей кафедры и зав. практикой университета проводит инструктивное собрание с обучающимися, на которых рассматриваются все организационные вопросы практики. Обучающихся знакомят с приказом о распределении по базам практики, с правами и обязанностями, указывают сроки ее прохождения.

Ответственный преподаватель кафедры по руководству практикой проводит индивидуальную беседу с каждым обучающимся, выдает направление на практику, программу практики, дневник, индивидуальное задание.

По прибытии обучающегося на предприятие, руководством учреждения издается приказ о зачислении его на практику, назначается руководитель практики из числа ведущих специалистов. Руководитель от

предприятия в дневнике делает отметки о прибытии студента (дата, подпись, печать). В конце практики руководитель делает отметку в дневнике о выбытии студента (дата, подпись, печать). В дневнике студента он пишет характеристику, в которой фиксирует отношение студента к работе, участие в организационных мероприятиях. Подписи руководителя практики от предприятия на титульном листе отчета и на характеристике заверяются печатью предприятия.

Руководители практики от кафедры **несут ответственность за:**  
руководство практикой;  
контроль и наблюдение за прогрессом профессионального становления студента как субъекта деятельности в течение практики;  
выдачу необходимых указаний, если нужно, и обеспечения того, чтобы все стороны выполняли свои функции;  
выполнение и координацию программы практики;  
регулярное посещение базы практики для проведения консультаций студентов.

Руководители практики от кафедры **обеспечивают:**  
до прибытия студентов-практикантов подготовку баз практики и предварительно проводят соответствующие мероприятия;  
проведение организационных мероприятий перед отъездом студентов на практику: инструктаж о порядке прохождения практики и по технике безопасности, предоставление студентам-практикантам необходимых документов, перечень которых определяет кафедра и т.д.;  
высокое качество прохождения практики, в соответствии с программой, в тесном контакте с руководителем практики от предприятия.

Руководители практики от кафедры **контролируют:**  
обеспечение нормальных условий труда, проведение студентам обязательных инструктажей по охране труда и техники безопасности;  
выполнение студентами-практикантами правил внутреннего трудового распорядка на предприятии;  
посещение студентами базы практики.

Руководители практики от кафедры **сообщают студентам о системе отчетности по практике, а именно:**

представление письменного отчета,  
выполнение индивидуального задания,  
подготовку доклада, сообщения, выступления и т.п.;

**принимают** отчеты студентов по практике в составе комиссии;  
**предоставляют** заведующему кафедрой письменный отчет о проведении практики с замечаниями и рекомендациями по улучшению.

**Руководитель от базы практики**, ответственный за прохождение практики на конкретном туристическом предприятии

принимает студентов на практику в соответствии с календарным планом;  
несет ответственность за организацию выполнения программы практики;

создает необходимые условия для выполнения студентами программы практики;

обеспечивает учет выхода на работу студентов-практикантов, сообщает университету о всех нарушениях правил внутреннего трудового распорядка;

обеспечивает эффективное времяпровождение студентов с целью приобретения опыта, а также соответствие целям программы практики, прогресс профессионального развития студента как субъекта деятельности и организационно-управленческих возможностей;

организует и контролирует выполнение программы практики обучающимся в соответствии с конкретным этапом практики;

проверяет отчеты студентов по практике, составляет отзыв о его качестве, дает характеристику на каждого студента-практиканта.

**Студент** вуза в период прохождения практики **имеет право:**

получить в соответствии с программой практики рабочее место для эффективного прохождения практики;

в соответствии с программой и графиком практики менять рабочие места в целях повышения эффективности прохождения практики;

собрать материалы для отчета;

пользоваться литературой, нормативной документацией предприятия;

пользоваться рабочей документацией, получать консультации у руководителя практики от предприятия.

**Студент** во время практики **должен:**

до начала практики пройти медицинское освидетельствование о состоянии здоровья и оформить санитарную книжку (для тех предприятий, где это необходимо);

до начала практики получить у руководителя практики консультацию по оформлению всех необходимых документов;

своевременно прибыть на базу практики;

прослушать инструктаж по технике безопасности и противопожарной технике на предприятии, подтвердить это подписью в соответствующем журнале и строго выполнять эти мероприятия;

ознакомиться с Правилами внутреннего трудового распорядка предприятия, должностной инструкцией и подчиняться действующим на предприятии правилам внутреннего распорядка;

соблюдать график прохождения практики;

согласовать индивидуальное задание с руководителем практики от предприятия;

выполнять задачи, которые предусмотрены программой практики;

изучить законодательные и инструктивные материалы по охране труда и техники безопасности;

пройти инструктаж по технике безопасности на рабочем месте;

вести дневник, в который записывать выполненную работу;

дневник держать на рабочем месте, т.к. при посещении баз практики руководители делают записи в дневнике;

предоставить руководителям практики письменные отчеты о выполнении всех заданий и защитить их;

оформить отчет по практике в соответствии с требованиями и представить его в срок, назначенный кафедрой к защите, на обложке отчета поставить подпись руководителя и печать предприятия;

копии рабочих документов предприятия приложить к отчету;

выполнять индивидуальные задания.

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (организационно-управленческой)

Содержание практики обусловлено видом и специализацией предприятия туристической индустрии, но для всех баз практики существует общий перечень организационных вопросов.

Практика на предприятии состоит из основных этапов ее прохождения.

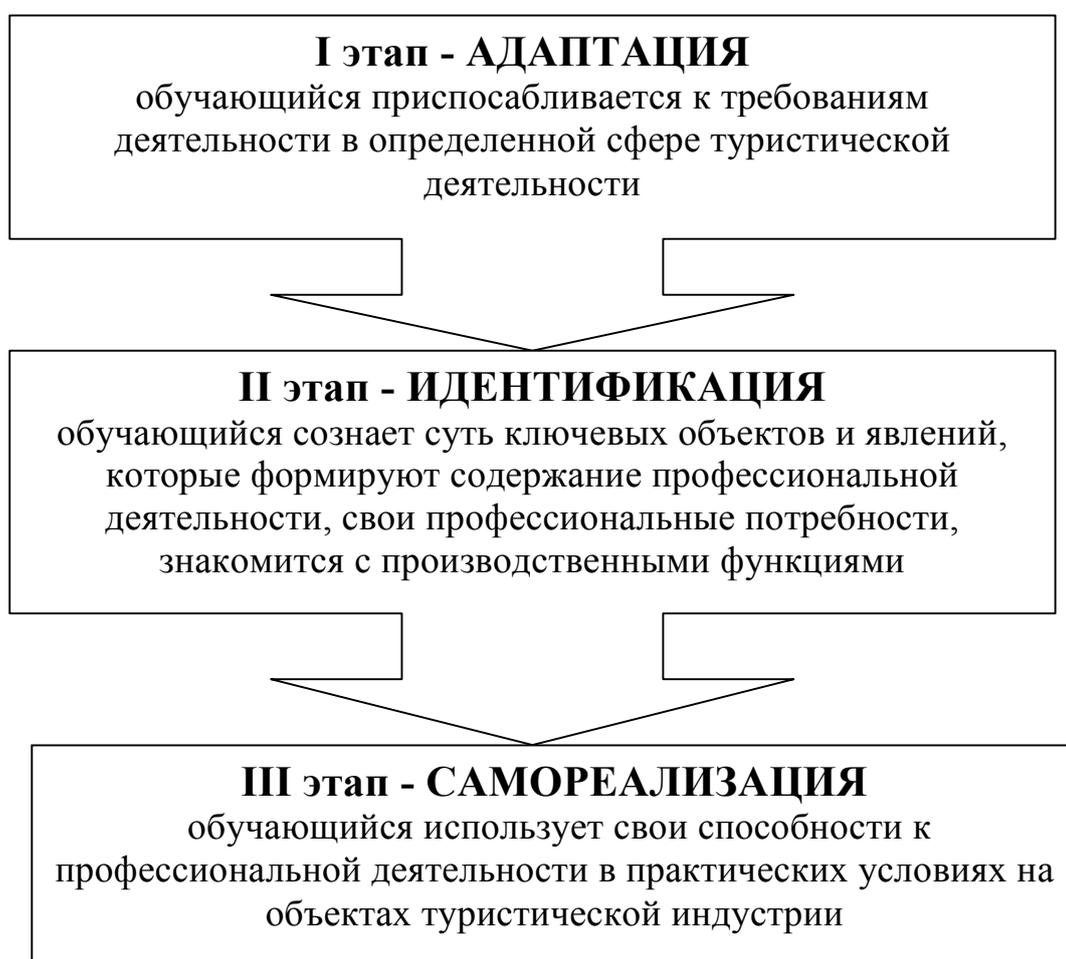
Основные этапы, их содержание
<b>1. Характеристика туристического предприятия</b>
1.1. Организационные вопросы прохождения практики: оформление на практику, инструктаж по технике безопасности, охране труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики на предприятии
1.2. Общие сведения о предприятии: наименование, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты
<b>2. Характеристика организации туристической деятельности на предприятии</b>
2.1. Оценка служебного помещения туристического предприятия
2.2. Квалификационные требования к кадровому составу
<b>3. Общие условия организации туризма</b>
3.1. Информационно-рекламная деятельность предприятия
3.2. Договорные отношения предприятия
3.3. Организация туристической деятельности
3.3.1. Въездной туризм
3.3.2. Выездной туризм
3.3.3. Санаторно-курортный туризм
3.3.4. Экскурсионная деятельность
3.5. Индивидуальное задание
<b>4. Оформление результатов практики</b>
Оформление отчетов
Защита отчетов
Всего

## 5. СТРУКТУРА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Спецификация требований к компетентности обучающегося определенного образовательно-квалификационного уровня и ее оценка выявляет уровень компетентности и помогает определить: может ли соискатель выполнять профессиональные задачи и обязанности, нести ответственность, имеет ли он право занимать соответствующую должность.

Формирование требований к компетентности осуществляется на основе образовательно-профессиональной программы по соответствующим направлениям подготовки и образовательно-квалификационным уровням.

Ниже приведены основные этапы производственной (организационно-управленческой) практики, и особенности их прохождения обучающимися 3-го курса направления подготовки «Туризм».



## СТРУКТУРА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ ОУЧАЮЩИХСЯ

### Фаза практики: ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (организационно-управленческая)

I этап - АДАПТАЦИЯ		II этап - ИДЕНТИФИКАЦИЯ		III этап - САМОРЕАЛИЗАЦИЯ	
1	2	3	4	5	6
Набор заданий	Набор обязанностей	Набор заданий	Набор обязанностей	Набор заданий	Набор обязанностей
Ознакомление с уставными документами предприятия	Изучить общие положения Устава, цели и предмет деятельности предприятия, определить его правовой статус, основные принципы дальности предприятия	Изучение нормативно-правовой и инструктивной документации по ведению туристической деятельности	Объяснить порядок оформления и содержание документов, необходимых для получения лицензии на туроператорскую (турагентскую) деятельность. Усвоить основные положения должностных инструкций директора, менеджера туризма по видам	Составление заявок на индивидуальные и групповые туры	Осуществить оформление заявок на туристический продукт для группы с учетом возможной скидки и для индивидуального туриста.
Ознакомление с нормативно-правовой и инструктивной документацией	Изучить законодательную, нормативную и инструктивную документацию, регулирующую работу предприятия, уделить внимание нормативным актам, регулирующим деятельность предприятия в сфере туристического бизнеса	Исследование участия предприятия в национальных и международных организациях	Определить сферу и содержание деятельности определенного круга специализированных объединений международного и зарубежного уровня, представляющие интересы производителей туристического продукта	Технология заключения договора на туристическое обслуживание	Объяснить порядок заключения договора о предоставлении тур.услуг: - предмет договора, - Перечень услуг, - порядок расчетов, - Общие условия (информация о программе пребывания, маршрут тура, условия безопасности, порядок встречи, сопровождения и проводов туристов, минимальное количество туристов в группе)
Ознакомление со структурой предприятия	Ознакомиться с организационной структурой предприятия, его функциональными	Изучение рекламной деятельности туристического	Изучить рекламное законодательство. Определить методы рекламы как средства	Составление информационного листа	Определить вид необходимого информационного листка к путевке туристского предприятия: - Вид и тип туристической

I этап - АДАПТАЦИЯ		II этап - ИДЕНТИФИКАЦИЯ		III этап - САМОРЕАЛИЗАЦИЯ	
1	2	3	4	5	6
	подразделениями, изучить профессиональные и функциональные обязанности менеджеров	предприятия	психологического воздействия на туриста		поездки, - Описание трассы, пунктов пребывания и условий размещения, - Описание района путешествия, перечень услуг, оказываемых за отдельную плату
Определение схемы технологических процессов туристической деятельности предприятия	Выяснить порядок работы технологических служб с документами, ознакомиться с процессом бронирования туристического продукта и отдельных услуг. Изучить методы обслуживания туристических групп	Изучение нормативной базы делопроизводства в туризме	Научиться определять назначение, состав организационно - распорядительных документов и особенности их подготовки. Ознакомиться с технологией: - Прохождение, выполнения и регистрации документов; - Систематизацией документов и их хранение. - Документированием рекламной деятельности. Ознакомиться с документацией: - Правила служебной переписки. - Правила оформления и ведения личных дел. Основные требования к оформлению должностных инструкций работников туристических агентств, экскурсионных бюро и туристических операторов	Выдача ваучера и туристско-экскурсионной путевки.	Объяснить порядок выписки и выдачи ваучера и особенности его заполнения в зависимости от количества туристов

I этап - АДАПТАЦИЯ		II этап - ИДЕНТИФИКАЦИЯ		III этап - САМОРЕАЛИЗАЦИЯ	
1	2	3	4	5	6
Изучение современных форм и методов предоставления туристических услуг	Ознакомиться с основными формами предоставления туристических услуг на предприятии.	Идентификация профессиональных потребностей практиканта	Сделать идентификацию согласно своих профессиональных (специализированных) потребностей.	Участие предприятия в выставочной деятельности	Исследовать выставки, в которых туристическое предприятие участвовало
Изучение порядка составления договоров на обслуживание туристов, а также оформление всей документации на туристическом предприятии	<p>Рассмотреть документы по оформлению внутренней отчетности, работа с входящей и выходной документации по организации туристических путешествий. Ознакомиться с технологией:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Подготовки письма-заказа, получения подтверждения о бронировании;</li> <li>- Подготовки и распространения рекламных материалов;</li> <li>- Подготовки бланки и оформления билетов; подготовки бланков страховых полисов и уведомлением страховой компании о сроках поездки;</li> <li>- Подготовки и назначения кадров на маршрут, оформление комплект документов, необходимых для прохождения таможенного и пограничного контроля</li> </ul>	Усвоение порядка заключения договоров в туризме	<p>Ознакомиться с технологией:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Составление договора с поставщиками услуг, с реализаторами услуг (турагентами)</li> <li>- Подготовки программы тура.</li> </ul>	Формирование имиджа предприятия	<p>Определить цели и задачи паблик рилейшнз на исследуемом предприятии.</p> <p>Дать практические рекомендации по связям с общественностью в туристической сфере.</p>

I этап - АДАПТАЦИЯ		II этап - ИДЕНТИФИКАЦИЯ		III этап - САМОРЕАЛИЗАЦИЯ	
1	2	3	4	5	6
				<p>Офисное оборудование: ксероксы, копиры, компьютерная техника, модемы и средства связи и коммуникаций</p>	<p>Научиться пользоваться офисным оборудованием предприятия</p>
				<p>Рекламная деятельность</p>	<p>Организовать рекламную кампанию. Разработать рекламный бюджет и рекламные обращения</p>

## 6. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

### 6.1. Характеристика предприятия туристической индустрии

Оформиться на практику. Прослушать инструктаж по технике безопасности, охране труда, правилам противопожарной безопасности. Составить график прохождения практики на предприятии. Ознакомиться с предприятием (во время экскурсии).

Отчет по практике должен начинаться с общей характеристики предприятия, составленной на основе Устава и включать:

- реквизиты объекта, полное и сокращенное наименование;
- юридический адрес;
- форму собственности;
- вид деятельности;
- Ф.И.О. владельца и/или руководителя;
- название и реквизиты обслуживающего банковского учреждения;
- время работы на туристическом рынке.

### 6.2. Характеристика организации туристической деятельности на предприятии

#### 6.2.1. Оценка служебного помещения туристического предприятия

Согласно Лицензионным условиям ведения туристической деятельности (несмотря на отмену лицензирования турагентской деятельности, лицензионные условия продолжают действовать) есть общие требования для офисов туристических предприятий. Студенту необходимо оценить месторасположение и помещение туристического предприятия (табл. 6.1).

Таблица 6.1 - Анализ требований к помещению (офису) туристического предприятия

Параметр	Наличие/ отсутствие	Примечание
Вывеска		
Режим работы		
Копия лицензии		
Копия свидетельства о регистрации		
Сведения о сотрудниках		
Книга отзывов и предложений		
Лицензионные условия		
Список телефонных номеров предприятия		
Информация о тарифах и условиях обслуживания туристов, рекламные, информационные, справочные материалы (буклеты гостиниц, других мест размещения, расписание движений и тарифы на перевозку разными видами транспорта)		

Необходимо проанализировать достаточность площади помещения и рациональность ее использования, стиль оформления офиса, его соответствие

общему имиджу предприятия. Оценить рабочую зону менеджера, включая оборудование, которое используется в работе.

### 6.2.2. Квалификационные требования к кадровому составу

Необходимо охарактеризовать персонал предприятия, его состав. Рассмотреть, как элементы статистической структуры персонала: профессию, специальность, должность, категорию, уровень квалификации, то есть соблюдение предприятием Лицензионных условий в аспекте кадрового состава.

Следует описать штатную структуру организации (подразделения), составив штатное расписание (табл.6.2).

Таблица 6.2 - Штатное расписание " " "

Наименование отдела	Должность	Количество штатных единиц	Оклад	Фонд оплаты труда	
				мес.	год
Всего			-		

В этом разделе отчета необходимо проанализировать выполнение должностных инструкций сотрудниками предприятия с учетом соблюдения трудового законодательства и прав потребителей.

## 6.3. Общие условия организации туризма

### 6.3.1. Информационно-рекламная деятельность предприятия

При подготовке этого раздела отчета студент должен обратить внимание на информационные потоки поступления/отправки данных предприятия, выделить основные источники получения информации и их периодичность (табл. 6.3).

Таблица 6.3 - Анализ информационных потоков туристического предприятия

Вид информации	Источник поступления/получения	Периодичность	Вид (бумажный, электронный, по телефону и т.п.)	Способ получения/отправки (почта, курьер, факс, IT-коммуникации, собственные исследования)
Входная информация				
1.				
Исходная информация				
1.				
2.				

Дальше следует описать рекламную активность предприятия, составить характеристику имиджа (табл. 6.4) и обосновать ее целесообразность.

Таблица 6.4 -Характеристика имиджа туристического предприятия

№	Элемент имиджа	Наличие (+) / отсутствие (-)	Характеристика
1	Фирменный стиль предприятия		
2	Реклама		
3	PR		
4	Корпоративная философия		
5	Офисный стиль		
..			
..			

### 6.3.2. Договорные отношения предприятия

Студент должен проанализировать правовые основы договорных отношений туристического предприятия, которые заключаются при взаимодействии всех субъектов туристического рынка и направлены на реализацию туристического продукта и/или комплекса сопутствующих туристических услуг.

В ходе исследования необходимо обратить внимание на следующие формы договоров:

- агентский договор;
- договоры с поставщиками;
- договоры со страховыми компаниями;
- договоры с клиентами (договоры на туристическое обслуживание);
- другие договоры (если они обусловлены деятельностью предприятия).

Стоит отметить авторство договоров, их действие, соответствие законодательству, язык заключения, способ подписания (с личным участием или в «рабочем порядке») и тому подобное.

### 6.3.3. Организация туристической деятельности

Студент должен проанализировать виды туризма, на которых специализируется туристическое предприятие, разделив их по направлениям:

- въездной туризм;
- выездной туризм;
- санаторно-курортный туризм;
- экскурсионная деятельность.

Целесообразно использовать статистическую форму отчетности предприятия "1 ТУР", в которой предоставлена информация об обслуживаемых туристических потоках (табл. 6.5).

Таблица 6.5 - Профиль работы туристического предприятия

№	Направление (страна, область, город)	Форма работы	Количество туристов, лиц	Количество трудодней	Вид транспорта
1					
2					

Далее необходимо проанализировать структуру туристических потоков по цели посещения:

- служебная, деловая, бизнес, учеба;
- досуг, отдых;
- лечение;
- спортивно-оздоровительная;
- специализированное посещение (другое).

Необходимо проанализировать ассортимент туристического продукта предприятия и его соответствие мировым тенденциям.

## **7. ПЕРЕЧЕНЬ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ**

В период прохождения производственной практики (организационно-управленческой) обучающиеся выполняют индивидуальные задания, которые получают от руководителей практики (от кафедры). Индивидуальные задания направлены на углубление знаний по специальности или решение конкретного производственного задания.

Индивидуальное задание должно быть связано с деятельностью данной базы практики.

### **Типовые индивидуальные задания обучающихся по производственной практике (организационно-управленческой):**

1. Составление заявок на индивидуальные и групповые туры.
2. Технология заключения договора на туристическое обслуживание.
3. Составление информационного листа.
4. Оформление ваучера и туристско-экскурсионной путевки.
5. Регистрация марки торговли, согласно действующему законодательству.
6. Определение эффективности рекламы туристического предприятия в разрезе ее видов.
7. Проведение предвыставочной рекламной компании.
8. Роль предприятия в организации рекламной компании национального туристического продукта.
9. Формирование имиджа предприятия.
10. Документационная подготовка предприятия к участию в выставочной деятельности.
11. Характеристика параметров необходимого офисного оборудования в туристической деятельности.
12. Характеристика средств связи и коммуникаций в туристической деятельности.
13. Разработка рекламной компании туристического предприятия.
14. Оценка целесообразности использования определенных средств рекламы предприятия.
15. Оформление справок про отчет путешествия и маршруте путешествия.
16. Заполнение маршрутной книги туристско-спортивного похода.
17. Составление и оформление сообщения начальнику контрольно-спасательной службы.
18. Оформление приложений к соглашению о предоставлении туристических услуг.
19. Составление рекламных обращений для туристического предприятия.
20. Предложения об оформлении выставочного стенда туристического предприятия.

21. Обоснование целесообразности участия туристического предприятия в выставочных мероприятиях.
22. Разработка рекламных предложений для привлечения деловых туристов.
23. Оценка фирменного стиля туристического предприятия.
24. Разработка предложений для расширения ассортимента туристического продукта.
25. Разработка концепции корпоративной культуры предприятия.
26. Составление пресс-релиза с целью выведения на рынок нового туристического продукта.
27. Разработка рекомендаций для продвижения санаторно-оздоровительного туризма.
28. Разработка рекомендаций относительно продвижения экстремальных видов туризма на предприятии.
29. Спортивно-оздоровительный туризм: основные требования к организации.
30. Особенности организации рекреационного туризма.

## 8. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТОВ

С целью повышения эффективности практической подготовки студентов организована система контроля прохождения производственной практики (организационно-управленческой): подготовительный и начальный периоды, ход практики, подведения итогов. Все эти вопросы обсуждаются на заседаниях кафедры. Преподаватели - руководители практики от университета систематически, не менее, чем 2 раза в неделю, посещают места практики в г. Донецке.

При посещении базы практики преподаватель делает соответствующую запись в дневниках студентов.

Для совершенствования контроля практики и повышения эффективности периодически проводятся совместные консультации преподавателей кафедры и руководителей практики от предприятий.

Студенты обязаны ежедневно записывать в дневник практики отчеты о проведенной работе, в соответствии с графиком прохождения практики. Эти материалы систематически проверяются руководителем практики от университета, делаются записи в дневнике обучающегося. В случае нескольких замечаний или грубых нарушений дисциплины, студенты могут быть отстранены от практики с последующим оповещением заведующего кафедрой, деканата, администрации университета для принятия соответствующих мер.

По итогам практики студенты составляют один письменный отчет о выполнении программы и индивидуального задания. Основным материалом для составления отчета является дневник. Отчет включает результаты всех этапов практики на предприятии, самостоятельную работу по выполнению индивидуальных заданий.

Отчет должен быть выполнен на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210 x 297 мм) на компьютере с использованием шрифтов текстового редактора Word Times New Roman, кегль (размер шрифта) - 14, межстрочный интервал – 1,5 и поля: слева, сверху и внизу – не менее 20 мм, справа – не менее 10 мм. Отступ первой строки абзаца должен составлять 1,25 см. Работа должна сопровождаться компьютерным носителем информации.

Нумерация страниц, разделов, подразделов, рисунков, таблиц, формул осуществляется арабскими цифрами без знака №.

Первой страницей работы является титульный лист, который входит в общую нумерацию страниц. На титульном листе номер страницы не проставляется, а начиная с введения проставляется в правом верхнем углу страницы без черточек и точки. Нумерация страниц – сквозная.

Заголовки структурных частей дипломной работы (СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, РАЗДЕЛЫ И ИХ НАЗВАНИЯ, ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ, СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, ПРИЛОЖЕНИЯ) пишутся прописными (заглавными) буквами, с выравниванием по центру. Шрифт

Times New Roman, кегль (размер шрифта) – 14, полужирный, междустрочный интервал полуторный.

Разделы нумеруются по всей работе арабскими цифрами, номер раздела и подраздела отделяется от названия точкой. Подразделы нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номера раздела и собственного номера подраздела, разделенных точкой. Номер подраздела отделяется от названия точкой.

Заголовки подразделов оформляют строчными (кроме первой буквы – прописной) буквами, шрифт – полужирный. В конце подраздела точку не ставят. Подчеркивание заголовка и перенос слова в заголовках не допускается. Выравнивание по центру.

Заголовок подраздела отделяется от заголовка раздела двойным одинарным интервалом (двумя пустыми строками при полуторном интервале). Текст отделяется от заголовка подраздела одной пустой строкой полуторным интервалом. Не разрешается оставлять заголовки в нижней части страницы, помещая текст на следующей странице. Новый раздел, как и другие структурные элементы работы (кроме подразделов и выводов по разделам), начинается с нового листа.

С целью большей наглядности цифровой и графический материал можно представить в виде четко выполненных иллюстраций: графиков, схем и диаграмм, которые оформляются как рисунки. Иллюстрации и таблицы необходимо представлять непосредственно после текста, где они упомянуты впервые, или на следующей странице.

Иллюстрации обозначают словом *Рис.* и нумеруют последовательно в рамках раздела (за исключением иллюстраций, представленных в приложениях), например: Рис. 1.2 (второй рисунок первого раздела). После второй точки с прописной буквы пишется название рисунка, которое выравнивается по центру. Точка в конце названия рисунка не ставится.

Номер иллюстрации и ее название размещают под иллюстрацией.

Цифровой материал, характеризующий один или несколько показателей за определенный период времени, следует оформлять в виде таблиц.

После названия рисунка и после таблицы всегда пропускается одна строка.

Таблицы и рисунки должны размещаться сразу после ссылки (первого упоминания) о них в тексте на данном листе или (если это невозможно) в начале следующего. Ссылка на рисунок дается в скобках или без них в зависимости от контекста предложения. В скобках она оформляется с сокращением по типу "(рис. 1.1)".

Таблицы нумеруют последовательно в рамках раздела (за исключением иллюстраций, представленных в приложениях). На следующей от текста строке размещают: *Таблица 1.2-* (вторая таблица первого раздела), ее название без кавычек и точки в конце. Название таблицы выравнивается по центру. Номер таблицы и ее название размещают над таблицей. Если таблица не помещается на одной странице, то ставится разрыв и таблица

переносится (*Продолжение таблицы 1.1*) название колонок повторяется. Допускается в таблицах применять 12 pt и одинарный интервал.

*Примечание:* Допускается сквозная нумерация иллюстраций и таблиц, если их не много.

Название таблицы должно быть:

- кратким и отражать содержание таблицы;
- обязательно, если даже оно упомянуто в предыдущем тексте.

Данные таблицы должны иметь единицы измерения, которые могут указываться рядом с показателями или выделяться в отдельную колонку. Если единица измерения одинакова для всех показателей, то она может выноситься в заглавие таблицы, через запятую. Таблицы следует размещать в логической последовательности в тексте работы, они должны носить аналитический характер.

Цитаты, цифры, схемы, графики, формулы, заимствованные из перечня ссылок, должны снабжаться ссылками на источник, с указанием порядкового номера литературного источника, указанного в списке литературы и, если необходимо, страницы. Например [15, с. 3]. При ссылках на таблицы, формулы, приложения указываются их номера и допускаются сокращения, например: (табл. 1.4), (рис. 2.1), по формуле (2), (прил. А), если слова "таблица", "приложение" не являются частью предложения.

Приложения следует оформлять в конце работы в порядке возникновения в тексте на них ссылок. В правом верхнем углу над названием приложения пишется слово *ПРИЛОЖЕНИЕ* (прописными буквами полужирным шрифтом) и большая буква его обозначающая. Приложения обозначают последовательно большими буквами, за исключением букв (рус): Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ.

Приложение должно иметь заголовок, который помещается симметрично материалу приложения и пишется прописными буквами полужирным шрифтом. Точка после названия приложения не ставится

Приложение выделяется на отдельном листе, по центру листа после списка использованной литературы. При оформлении текстов в приложениях допускается применять меньший размер шрифта, чем в основном тексте и одинарный интервал.

Название частей текста работы, таблиц, графиков и т. д. нельзя переносить или располагать на разных страницах, например, название вопроса или таблицы на предыдущей странице, а их содержание – на следующей. Также нельзя допускать образование "висящей" строки, т.е. заканчивать раскрытие вопроса на новой странице одним-двумя словами.

Отчет должен быть написан экономически грамотным языком без стилистических и орфографических ошибок, правильно оформлен и сшит скоросшивателем.

**Приложениями в отчете являются такие материалы:**

- дневник практики;
- документы, удостоверяющие право предприятия вести хозяйственную и туристическую деятельность;

- договоры предприятия;
- форма № 1-ТУР предприятия за несколько последних лет;
- прайс-листы на туры предприятия;
- рекламные проспекты предприятия;
- другие материалы.

**Порядок брошюрования отчета:**

- 1) титульный лист,
- 2) содержание,
- 3) введение,
- 4) основной раздел (по программе практики);
- 5) индивидуальное задание,
- 6) выводы и предложения,
- 7) список использованной литературы,
- 8) приложения.

В конце отчета ставится дата и подпись.

**План отчета по производственной практике (организационно-управленческой)**

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>
<b>1. ХАРАКТЕРИСТИКА ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ</b>
<b>2. ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА ПРЕДПРИЯТИИ</b>
2.1. Оценка служебного помещения туристического предприятия
2.2. Квалификационные требования к кадровому составу
<b>3. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИЗМА</b>
3.1. Информационно-рекламная деятельность предприятия
3.2. Договорные отношения предприятия
3.3. Организация туристической деятельности
3.3.1. Въездной туризм
3.3.2. Выездной туризм
3.3.3. Санаторно-курортный туризм
3.3.4. Экскурсионная деятельность
<b>4. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ</b>
<b>ВЫВОДЫ</b>
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ</b>
<b>Приложения</b>

## 9. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ И ОЦЕНКА КОМПЕТЕНТНОСТИ

Оценивание знаний студентов проходит перед комиссией, состоящей из преподавателей кафедры, решением которой определяется дифференцированная оценка в баллах по требованиям кредитно-модульной системы. Оценку вносят в ведомость, зачетную книжку обучающегося.

### Шкала оценивания (по требованиям кредитно-модульной системы)

90-100 баллов	Отлично	A
75-89 баллов	Хорошо, в том числе: B (80-89) баллов C (75-79) баллов	B C
60-74 баллов	Удовлетворительно, в том числе: D (70-74) баллов E (60-69) баллов	D E
35-59 баллов	Неудовлетворительно с возможностью повторной сдачи	FX
1-34 баллов	Неудовлетворительно с обязательным повторным курсом	F

Определение уровня подготовки отчета осуществляется по **критериям**:

– **оценке А "отлично"** соответствует выявление всестороннего систематического и глубокого знания программного материала; полное владение материалом, методами и инструментарием аналитической работы, методами планирования и прогнозирования деятельности предприятия; умение использовать их на практике;

– **оценкам В или С "хорошо"** соответствует выявление всестороннего систематического и глубокого знания программного материала; владение материалом, методами и инструментами, предусмотренными программой; умение использовать их на практике.

*При этом:*

**В - очень хорошо** - выше средних стандартов, но с некоторыми ошибками,

**С - хорошо** - в целом содержательная работа со значительными ошибками.

– **оценкам D или E "удовлетворительно"** соответствуют знания основного программного материала; усвоение информации в основном из лекционного курса; поверхностные знания материала, наличие принципиальных ошибок.

*При этом:*

**D - удовлетворительно** – четко, но со значительными недостатками.

**E - достаточно** – соответствует минимальным критериям.

– оценкам **FX** или **F** "неудовлетворительно" соответствует выявление значительных пробелов в знаниях основного программного материала.

*При этом:*

**FX - неудовлетворительно** - необходима еще определенная работа для зачисления кредита.

**F - неудовлетворительно** - требуется большая работа в будущем.

После окончания срока практики студенты отчитываются о выполнении программы и индивидуального задания.

К защите отчетов по практике допускаются студенты, которые выполнили программу практики в соответствии с календарным планом, а так же представили отчеты с индивидуальными заданиями, заполненный дневник.

Отчеты должны быть представлены руководителям практики от предприятия на проверку не позже как за 3 дня до окончания практики.

По результатам проверки отчета, руководитель принимает решение о допуске его к защите или возвращает студенту на доработку в соответствии с указанными замечаниями.

Отчет по практике защищается обучающимся в комиссии, назначенной заведующим кафедрой с дифференцированной оценкой. В состав комиссии входят преподаватель - руководитель практики от кафедры и, по возможности, от базы практики.

Оценка по практике вносится в ведомость защиты отчета из практики, в зачетную книжку и индивидуальный учебный план обучающегося за подписью председателя комиссии.

Оценка обучающегося по практике учитывается стипендиальной комиссией при назначении стипендии в комплексе с оценками по результатам итогового контроля.

Итоги прохождения практики обсуждаются на заседании кафедры и на итоговой конференции, которая проводится в первую неделю учебы после прохождения практики. В программу конференции обязательно входит определение лучших баз практики, лучших отчетов студентов, а также обсуждение проблем при прохождении практики.

## СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

### Основная:

1. Голубничая С.Н. Организация экскурсионной деятельности: учебное пособие/ С.Н. Голубничая. И.А. Ангелина; М-во образования и науки ДНР; ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского, каф. туризму. - Донецк: [ДонНУЭТ], 2018. - 174 с.

### Дополнительная:

1. Голубничая, С. Н. Организация экскурсионной и анимационной деятельности [Электронный ресурс]: электронный конспект лекций для студентов всех форм обучения направления подготовки 43.03.02 «Туризм» / С. Н. Голубничая, Е. А. Стельмах; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского», Каф. туризма. — Донецк: [ДонНУЭТ], 2017. — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
2. Голубничая, С. Н. Туристическое страноведение [Электронный ресурс]: курс лекций для студентов оч. и заоч. форм обучения, направления подготовки «Туризм» / С. Н. Голубничая; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», Каф. туризма. — Донецк: ДонНУЭТ, 2017. — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.
3. Мишечкин, Г. В. Музееведение и музейно-выставочное дело [Электронный ресурс]: конспект лекций для студентов оч. и заоч. форм обучения, направления подготовки 43.03.02 «Туризм», квалификационного уровня «бакалавриат» / Г. В. Мишечкин, Я. Д. Микула; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского», Каф. туризма. — Донецк: ДонНУЭТ, 2017. — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

### Электронные ресурсы:

1. Градинарова, А. А. Туризмоведение [Электронный ресурс]: электронный конспект лекций для студентов всех форм обучения направления подготовки 43.03.02 «Туризм» / А. А. Градинарова; М-во образования и науки ДНР, ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского», Каф. туризма. — Донецк: [ДонНУЭТ], 2017. — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ;
2. Всеволодова, А. В. Информационные технологии в туристической и гостиничном деле [Электронный ресурс]: учеб. пособие / А. В. Всеволодова; Образоват. орг. высш. образования (частное учреждение), «МУБиНТ». — Ярославль: МУБиНТ, 2016. — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ. — 978-5-93002-323-7;

3. Волошинова, Н. В. Инновационные технологии в сфере сервиса и туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н. В. Волошинова, Л. В. Хорева, А. В. Шраер; М-во образования и науки РФ, ФГБОУ ВПО «Санкт-Петербург. гос. экон. ун-т», Каф. экономики и упр. в сфере услуг. — СПб. Изд-во СПбГЭУ, 2016. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ;
4. Молчанова, Н. В. Туристская деятельность: от истоков до современности [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Н. В. Молчанова; Ком. культуры Волгогр. обл., Гос. образоват. бюджет. учреждение культуры высш. образования «Волгогр. гос. ин-т искусства и культуры». — Волгоград: ВГИИК, 2016. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ;
5. Дьяченко, О. Н. История туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм оч. и заоч. форм обучения / О. Н. Дьяченко, О. П. Полесская; М-во образования и науки РФ, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования «Брян. гос-ный ун-т им. акад. И. Г. Петровского», Каф экономики и упр. — Брянск: ФГБОУ БГУ, 2016. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ;
6. Дьяченко, О. Н. Организация специальных видов туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм оч. и заоч. форм обучения / О. Н. Дьяченко, О. П. Полесская; М-во образования и науки РФ, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. проф. образования «Брян. гос. ун-т им. акад. И. Г. Петровского», Каф экономики и упр. — Брянск: ФГБОУ БГУ, 2017. — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ;
7. Гладкий, Н. А. Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий [Электронный ресурс]: курс лекций для студентов днев. и заоч. форм обучения направления подготовки «Туризм» / Н. А. Гладкий; М-во образования и науки ДНР, ГОВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», Каф. туризма. — Донецк: ДонНУЭТ, 2017. — Локал. компьютер. сеть НБ ДонНУЭТ.

### **Информационные ресурсы**

1. Молодой учёный [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://moluch.ru/conf/econ/archive/14/1685/>;
2. Лучшие туристические сайты [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://guruturizma.ru/>;
3. Национальный туристический портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://russia.travel/>;
4. Всё о туризме. Туристическая библиотека [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://tourlib.net/>;
5. Портал для туристов и профессионалов в сфере туристических услуг [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://proturizm.club/>;
6. Официальный сайт Донецкой Народной Республики [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://dnr-online.ru/>;

7. Официальный сайт Министерства экономического развития ДНР [Режим доступа] - Режим доступа: <http://mer.govdnr.ru/>;
8. Официальный сайт Министерства юстиции ДНР [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.mojdpr.com/>;
9. Официальный сайт Народного Совета ДНР [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://dnr-sovet.su/>;
10. Официальный сайт Министерства молодежи, спорта и туризма ДНР [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://минспорт.рус>

Титульный лист (образец)  
отчёта учебной практики  
(организационно-управленческая)

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ  
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ  
ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»  
КАФЕДРА ТУРИЗМА

# ОТЧЁТ

учебной практики  
(организационно-управленческой)

на тему «Разработка экскурсионной программы...»

Студента *(-ки)* *Иванова Ивана Ивановича*  
курса 3 группы ТУР-А  
направления подготовки:  
43.03.02 «Туризм»  
Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Руководитель: \_\_\_\_\_ *(подпись)*

Национальная шкала \_\_\_\_\_  
Количество баллов: \_\_\_\_\_  
Оценка: ECTS \_\_\_\_\_

г. Донецк  
2021

**Учебно-методическое издание**

**Ангелина Ирина Альбертовна**, доктор экономических наук, профессор  
**Гладкий Никита Александрович**, кандидат экономических наук, доцент  
**Кожухова Екатерина Сергеевна**, ассистент

**Учебная практика**  
**(организационно-управленческая)**

**Рабочая программа и методические рекомендации**  
**по прохождению практики**

Сводный план издания 2021 г.

---

Государственная организация высшего профессионального образования  
«Донецкий национальный университет экономики и торговли имени  
Михаила Туган-Барановского»  
83050, г. Донецк, ул. Щорса, 31