

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
"ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ"

Факультет

Стратегического управления и
международного бизнеса

Кафедра

Туризма



Д.П. Барышникова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Производственная практика

Б2.В.01(П)

Сервисная практика

Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Профиль "Туризм и гостиничная деятельность"

Квалификация *БАКАЛАВР*

Форма обучения *очная*

Объём практики *6 ЗЕТ*

Год начала подготовки
по учебному плану *2022*

Донецк
2022

Составители:

д-р экон. наук, доцент

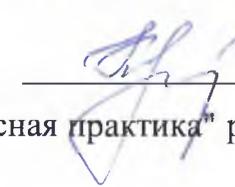

Л.А. Овчаренко

канд. экон. наук, доцент


В.Г. Шепилова

Рецензент:

канд. экон. наук, доцент


О.Э. Кириенко

Рабочая программа практики "Сервисная практика" разработана в соответствии с:

Государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ МОН ДНР от 10.12.2021 г. № 149-НП;

Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516).

Рабочая программа практики составлена на основании учебного плана: Направление подготовки 43.03.02 Туризм Профиль "Туризм и гостиничная деятельность", утвержденного Учёным советом ГОУ ВПО "ДОНАУИГС" от 28.04.2022 протокол № 10/2.

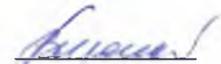
Срок действия программы: 2022-2026 уч.г.

Рабочая программа практики рассмотрена на заседании кафедры "Туризма"

Протокол от 13.04.2022 г. № 11

Заведующий кафедрой:

канд. экон. наук, доцент Шепилова В.Г.


подпись

Одобрено Предметно-методической комиссией кафедры "Туризма"

Протокол от 13.04.2022г. № 9.

Председатель ПМК: д-р экон.наук,
доцент Овчаренко Л.А.


подпись

Визирование РПП для исполнения в очередном учебном году

"УТВЕРЖДАЮ"

Председатель ПМК _____

Протокол от " __ " _____ 2023 г. № __

подпись

Рабочая программа практики пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры Туризма

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г.

подпись

Визирование РПП для исполнения в очередном учебном году

"УТВЕРЖДАЮ"

Председатель ПМК _____

Протокол от " __ " _____ 2024 г. № __

подпись

Рабочая программа практики пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры Туризма

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г.

подпись

Визирование РПП для исполнения в очередном учебном году

"УТВЕРЖДАЮ"

Председатель ПМК _____

Протокол от " __ " _____ 2025 г. № __

подпись

Рабочая программа практики пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2025-2026 учебном году на заседании кафедры Туризма

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г.

подпись

Визирование РПП для исполнения в очередном учебном году

"УТВЕРЖДАЮ"

Председатель ПМК _____

Протокол от " __ " _____ 2026 г. № __

подпись

Рабочая программа практики пересмотрена, обсуждена и одобрена для исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры Туризма

Зав. кафедрой канд.экон.наук, доцент, Шепилова В.Г.

подпись

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Производственная (сервисная) практика для обучающихся образовательной программы бакалавриата проводится с целью закрепления и углубления теоретической подготовки обучающегося, приобретения ими практических навыков и компетенций, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности.

1.2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачи производственной (сервисной) практики обучающихся бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (профиль "Туризм и гостиничная деятельность"):

- закрепление и углубление теоретических знаний, умений и навыков, полученных при обучении;
- формирование комплексного представления о специфике работы в сфере туризма;
- изучение системы работы базы практики, специфики и особенностей организационных и функциональных процессов и менеджмента в туризме;
- совершенствование профессиональных умений и навыков до уровня, позволяющего самостоятельно решать практические задачи, связанные с деятельностью специализированных организаций в туристической индустрии;
- содействие формированию профессионально-значимых качеств личности, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста в сфере социально-культурного сервиса и туризма;
- использование знаний для разработки и реализации эффективных направлений развития туристской отрасли как части экономической системы с учетом фактора конкурентоспособности.

1.3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Блок. Часть	Б2.В.01(П)
-------------	------------

1.3.1. "Сервисная практика" опирается на следующие элементы ОПОП ВО:

Безопасность в туризме
Организация деятельности предприятий туристской индустрии
Социология
Маркетинг в туризме
Организация анимационной деятельности
Организация экскурсионной деятельности
Логика

1.3.2. Дисциплины и практики, для которых прохождение данной практики необходимо как предшествующее:

Туризм и страховые услуги
Туроперейтинг
Управление рисками в туризме

1.4. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Знать:	
Уровень 1	на элементарном уровне возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе
Уровень 2	на достаточном уровне возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе
Уровень 3	на высоком уровне возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе
Уметь:	
Уровень 1	на элементарном уровне анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, строить продуктивное взаимодействие с учетом этого
Уровень 2	на достаточном уровне анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, строить продуктивное взаимодействие с учетом этого
Уровень 3	на высоком уровне анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, строить продуктивное взаимодействие с учетом этого
Владеть:	

Уровень 1	на базовом уровне навыками использования информации об объектах исторического наследия региона, социокультурных традициях различных социальных групп, этносов и конфессий в контексте формирования
Уровень 2	на среднем уровне навыками использования информации об объектах исторического наследия региона, социокультурных традициях различных социальных групп, этносов и конфессий в контексте формирования внутрирегионального турпродукта;
Уровень 3	на высоком уровне навыками использования информации об объектах исторического наследия региона, социокультурных традициях различных социальных групп, этносов и конфессий в контексте формирования внутрирегионального турпродукта;
Знать:	
Уровень 1	на элементарном уровне принципы недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
Уровень 2	на достаточном уровне принципы недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
Уровень 3	на высоком уровне принципы недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
Уметь:	
Уровень 1	на элементарном уровне придерживаться принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
Уровень 2	на достаточном уровне придерживаться принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
Уровень 3	на высоком уровне придерживаться принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
Владеть:	
Уровень 1	на элементарном уровне навыками использования принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
Уровень 2	на достаточном уровне уровне навыками использования принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
Уровень 3	на высоком уровне уровне навыками использования принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
<i>ПК-2: Способен организовать процессы экскурсионной деятельности и реализовать экскурсионную программу</i>	
Знать:	
Уровень 1	на базовом уровне состояние экскурсионного рынка в регионе, потребности экскурсантов в экскурсионных услугах;
Уровень 2	на среднем уровне состояние экскурсионного рынка в регионе, потребности экскурсантов в экскурсионных услугах;
Уровень 3	на высоком уровне состояние экскурсионного рынка в регионе, потребности экскурсантов в экскурсионных услугах;
Уметь:	
Уровень 1	на базовом уровне применять знания об объектах историко-культурного и природного наследия региона в процессе совершенствования экскурсионного рынка в регионе для удовлетворения потребностей экскурсантов в экскурсионных услугах;
Уровень 2	на среднем уровне применять знания об объектах историко-культурного и природного наследия региона в процессе совершенствования экскурсионного рынка в регионе для удовлетворения потребностей экскурсантов в экскурсионных услугах;
Уровень 3	на высоком уровне применять знания об объектах историко-культурного и природного наследия региона в процессе совершенствования экскурсионного рынка в регионе для удовлетворения потребностей экскурсантов в экскурсионных услугах;
Владеть:	

Уровень 2	на среднем уровне теоретические аспекты обеспечения экскурсионного сопровождения;
Уровень 3	на высоком уровне теоретические аспекты обеспечения экскурсионного сопровождения;
Уметь:	
Уровень 1	на базовом уровне обеспечивать экскурсионное сопровождение;
Уровень 2	на среднем уровне обеспечивать экскурсионное сопровождение;
Уровень 3	на высоком уровне обеспечивать экскурсионное сопровождение;
Владеть:	
Уровень 1	на базовом уровне навыками обеспечения экскурсионного сопровождения;
Уровень 2	на среднем уровне навыками обеспечения экскурсионного сопровождения;
Уровень 3	на высоком уровне навыками обеспечения экскурсионного сопровождения;
<i>ПК-10: Способен организовать процесс обслуживания с учетом запросов потребителей на основе применения клиентоориентированных технологий</i>	
Знать:	
Уровень 1	Особенности организации процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса на удовлетворительном уровне
Уровень 2	Особенности организации процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса на достаточном уровне
Уровень 3	Особенности организации процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса на высоком уровне
Уметь:	
Уровень 1	Организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса на удовлетворительном уровне
Уровень 2	Организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса на достаточном уровне
Уровень 3	Организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса на высоком уровне
Владеть:	
Уровень 1	Навыками организации процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса на удовлетворительном уровне
Уровень 2	Навыками организации процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса на удовлетворительном уровне
Уровень 3	Навыками организации процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса на удовлетворительном уровне
Знать:	
Уровень 1	на элементарном уровне жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне
Уровень 2	на достаточном уровне жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне
Уровень 3	на высоком уровне жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне
Уметь:	
Уровень 1	на элементарном уровне анализировать жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливать предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне
Уровень 2	на достаточном уровне анализировать жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливать предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне
Уровень 3	на высоком уровне анализировать жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливать предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне
Владеть:	
Уровень 1	на элементарном уровне навыками анализировать жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливать предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне
Уровень 2	на достаточном уровне навыками анализировать жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливать предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне

Уровень 3	на высоком уровне навыками анализировать жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливать предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне
Знать:	
Уровень 1	на базовом уровне инновационные методы выявления потребностей потребителей туруслуг, новые формы и приемы обслуживания с учетом особенностей клиентоориентированных технологий обслуживания, в том числе продажам и продвижения турпродуктов;
Уровень 2	на среднем уровне инновационные методы выявления потребностей потребителей туруслуг, новые формы и приемы обслуживания с учетом особенностей клиентоориентированных технологий обслуживания, в том числе продажам и продвижения турпродуктов;
Уровень 3	на высоком уровне инновационные методы выявления потребностей потребителей туруслуг, новые формы и приемы обслуживания с учетом особенностей клиентоориентированных технологий обслуживания, в том числе продажам и продвижения турпродуктов;
Уметь:	
Уровень 1	на базовом уровне применять инновационные методы выявления потребностей потребителей туруслуг, новые формы и приемы обслуживания с учетом особенностей клиентоориентированных технологий обслуживания, в том числе продажам и продвижения турпродуктов;
Уровень 2	на среднем уровне применять инновационные методы выявления потребностей потребителей туруслуг, новые формы и приемы обслуживания с учетом особенностей клиентоориентированных технологий обслуживания, в том числе продажам и продвижения турпродуктов;
Уровень 3	на высоком уровне применять инновационные методы выявления потребностей потребителей туруслуг, новые формы и приемы обслуживания с учетом особенностей клиентоориентированных технологий обслуживания, в том числе продажам и продвижения турпродуктов;
Владеть:	
Уровень 1	на базовом уровне инновационными методами выявления потребностей потребителей туруслуг, новые формы и приемы обслуживания с учетом особенностей клиентоориентированных технологий обслуживания, в том числе продажам и продвижения турпродуктов;
Уровень 2	на среднем уровне инновационными методами выявления потребностей потребителей туруслуг, новые формы и приемы обслуживания с учетом особенностей клиентоориентированных технологий обслуживания, в том числе продажам и продвижения турпродуктов;
Уровень 3	на высоком уровне инновационными методами выявления потребностей потребителей туруслуг, новые формы и приемы обслуживания с учетом особенностей клиентоориентированных технологий обслуживания, в том числе продажам и продвижения турпродуктов.
<i>ПК-11: Способен в соответствии с принципами сервиса, нормами поведения и стандартами обслуживания осуществлять эффективные внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках</i>	
Знать:	
Уровень 1	на элементарном уровне основные принципы эффективной коммуникации с потребителями туристских услуг, в том числе на иностранных языках
Уровень 2	на достаточном уровне основные принципы эффективной коммуникации с потребителями туристских услуг, в том числе на иностранных языках
Уровень 3	на высоком уровне основные принципы эффективной коммуникации с потребителями туристских услуг, в том числе на иностранных языках
Уметь:	
Уровень 1	на элементарном уровне обеспечивать эффективную коммуникацию с потребителями туристских услуг, в том числе на иностранных языках
Уровень 2	на достаточном уровне обеспечивать эффективную коммуникацию с потребителями туристских услуг, в том числе на иностранных языках
Уровень 3	на высоком уровне обеспечивать эффективную коммуникацию с потребителями туристских услуг, в том числе на иностранных языках
Владеть:	
Уровень 1	на элементарном уровне навыками обеспечения эффективной коммуникации с потребителями туристских услуг, в том числе на иностранных языках

Уровень 2	на достаточном уровне обеспечивать эффективную коммуникацию с потребителями туристских услуг, в том числе на иностранных языках
Уровень 3	на высоком уровне обеспечивать эффективную коммуникацию с потребителями туристских услуг, в том числе на иностранных языках
Знать:	
Уровень 1	на базовом уровне нормативно-правовые акты, регламентирующие обслуживанию потребителей туристских услуг;
Уровень 2	на среднем уровне нормативно-правовые акты, регламентирующие обслуживанию потребителей туристских услуг;
Уровень 3	на высоком уровне нормативно-правовые акты, регламентирующие обслуживанию потребителей туристских услуг;
Уметь:	
Уровень 1	на базовом уровне обеспечивать выполнение требований нормативно-правовых актов, регламентирующих обслуживание потребителей туристских услуг;
Уровень 2	на среднем уровне обеспечивать выполнение требований нормативно-правовых актов, регламентирующих обслуживание потребителей туристских услуг;
Уровень 3	на высоком уровне обеспечивать выполнение требований нормативно-правовых актов, регламентирующих обслуживание потребителей туристских услуг;
Владеть:	
Уровень 1	на базовом уровне навыками выполнения требований нормативно-правовых актов, регламентирующих обслуживание потребителей туристских услуг;
Уровень 2	на среднем уровне навыками выполнения требований нормативно-правовых актов, регламентирующих обслуживание потребителей туристских услуг;
Уровень 3	на высоком уровне навыками выполнения требований нормативно-правовых актов, регламентирующих обслуживание потребителей туристских услуг.
Знать:	
Уровень 1	на элементарном уровне информацию о туристских продуктах и туристских формальностях, обеспечивающую возможность правильного выбора и безопасность на туристском маршруте и в процессе оказания туруслуг;
Уровень 2	на среднем уровне информацию о туристских продуктах и туристских формальностях, обеспечивающую возможность правильного выбора и безопасность на туристском маршруте и в процессе оказания туруслуг;
Уровень 3	на высоком уровне информацию о туристских продуктах и туристских формальностях, обеспечивающую возможность правильного выбора и безопасность на туристском маршруте и в процессе оказания
Уметь:	
Уровень 1	на элементарном уровне предоставлять туристу достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность правильного выбора и безопасность на туристском маршруте, консультирует туристов о туристских формальностях, координирует поведение туристской группы в процессе оказания туруслуг;
Уровень 2	на среднем уровне предоставлять туристу достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность правильного выбора и безопасность на туристском маршруте, консультирует туристов о туристских формальностях, координирует поведение туристской группы в процессе оказания туруслуг;
Уровень 3	на высоком уровне предоставлять туристу достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность правильного выбора и безопасность на туристском маршруте, консультирует туристов о туристских формальностях, координирует поведение туристской группы в процессе оказания туруслуг;
Владеть:	
Уровень 1	на базовом уровне навыками предоставления туристу достоверной и полной информации о туристском продукте, обеспечивающей возможность правильного выбора и безопасность на туристском маршруте, консультирования туристов о туристских формальностях, координации поведения туристской группы в процессе оказания туруслуг;
Уровень 2	на среднем уровне навыками предоставления туристу достоверной и полной информации о туристском продукте, обеспечивающей возможность правильного выбора и безопасность на туристском маршруте, консультирования туристов о туристских формальностях, координации поведения туристской группы в процессе оказания туруслуг;

Уровень 3	на высоком уровне навыками предоставления туристу достоверной и полной информации о туристском продукте, обеспечивающей возможность правильного выбора и безопасность на туристском маршруте, консультирования туристов о туристских формальностях, координации поведения туристской группы в процессе оказания туруслуг;
-----------	---

В результате прохождения "Сервисная практика" обучающийся должен:

1 Знать:	
	теоретические аспекты производственной деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства, в том числе процессы обслуживания потребителей, формирования и реализации турпродукта
	методические подходы к оформлению документации по разработке экскурсионных маршрутов;
	теоретические аспекты обеспечения экскурсионного сопровождения;
	инновационные методы выявления потребностей потребителей туруслуг, новые формы и приемы обслуживания с учетом особенностей клиентоориентированных технологий обслуживания, в том числе продажам и продвижения турпродуктов;
	Особенности организации процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса на высоком уровне
	на высоком уровне жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне
	нормативно-правовые акты, регламентирующие обслуживанию потребителей туристских услуг;
2 Уметь:	
	реализовывать производственные задачи предприятий сферы туризма и гостеприимства, в том числе в соответствии с индивидуальным заданием
	учитывать особенности историко-культурного и природного потенциала, туристские аттракции стран и регионов для разработки экскурсионных программ и обеспечения процессов экскурсионной деятельности;
	обеспечивать экскурсионное сопровождение;
	применять инновационные методы выявления потребностей потребителей туруслуг, новые формы и приемы обслуживания с учетом особенностей клиентоориентированных технологий обслуживания, в том числе продажам и продвижения турпродуктов;
	Организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса на высоком уровне
	анализировать жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливать предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне
	обеспечивать выполнение требований нормативно-правовых актов, регламентирующих обслуживание потребителей туристских услуг;
3 Владеть:	
	навыками реализации производственных задач предприятий сферы туризма и гостеприимства, в том числе в соответствии с индивидуальным заданием
	и навыками учета особенностей историко-культурного и природного потенциала, туристских аттракций стран и регионов для разработки экскурсионных программ и обеспечения процессов экскурсионной деятельности;
	навыками оформления документации по разработке экскурсионных маршрутов;
	навыками обеспечения экскурсионного сопровождения;
	инновационными методами выявления потребностей потребителей туруслуг, новые формы и приемы обслуживания с учетом особенностей клиентоориентированных технологий обслуживания, в том числе продажам и продвижения турпродуктов.
	Навыками организации процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса
	навыками анализировать жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, подготавливать предложения по предъявлению претензий к принимающей стороне
	навыками выполнения требований нормативно-правовых актов, регламентирующих обслуживание потребителей туристских услуг.

1.5. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ

Результаты прохождения практики формируют рейтинговую оценку работы студента. Распределение баллов при формировании рейтинговой оценки работы студента осуществляется в соответствии с действующим локальным нормативным актом "Порядок организации текущего контроля и промежуточной аттестации в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС". По типу практики "Сервисная практика" видом промежуточной аттестации является Зачет с оценкой.

1.5.1. Формы отчетности по практике

Процедура аттестации студента по итогам практики.

По окончании практики студент сдает на кафедру отчет по практике и дневник прохождения практики.

Отчет должен иметь объем 20-25 страниц формата А4 машинописного текста и при необходимости дополнительно приложение, в которое могут входить графические, табличные и прочие материалы.

Результаты практики оценивает комиссия. Во внимание принимается качество отчета, который должен быть оформлен в соответствии с установленными требованиями письменного отчета, и отзыв руководителя

практики от предприятия, а также устные ответы студента на вопросы по прохождению и результатам практики. По итогам аттестации комиссия выставляет дифференцированную оценку (отлично, хорошо, удовлетворительно).

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие по ее итогам неудовлетворительную оценку, подлежат отчислению в установленном порядке из института, как имеющие академическую задолженность.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места практики;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики;
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений по теме практики;
- приложений к отчету (при необходимости).

К отчету прилагается «Дневник практики» с отзывом-характеристикой и заполненным графиком выхода студента на работу. Дневник и отчет должны быть оформлены на месте практики и представлены для заключения и отзыва руководителю практики от предприятия.

Структура отчета должна содержать необходимый перечень следующих документов:

- титульный лист отчета;
- индивидуальное задание;
- рабочий график;
- дневник прохождения практики;

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

2.1. ТРУДОЕМКОСТЬ ПРАКТИКИ

Общая трудоёмкость "Сервисная практика" составляет 6 зачётные единицы, 216 часов.

Количество часов, выделяемых на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося, определяется учебным планом и календарно-тематическим планом, которые разрабатываются и корректируются ежегодно.

2.2. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ПРАКТИКИ

Наименование разделов (этапов) и тем/вид занятия	Семестр	Часов	Компет енции	Литература	Интр акт.	Примечания
Раздел 1. Подготовительный этап						
Инструктаж по технике безопасности, охране труда, правилам внутреннего распорядка /Пр/	4	2	УК-5.1,УК-5.2,УК-5.3,ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3,ПК-2.4,ПК-10.1,ПК-11.1,УК-3.3	Л1.1,Л1.2,Л1.7,Л1.8,Л2.8,Л3.1		
Инструктаж по технике безопасности, охране труда, правилам внутреннего распорядка /Ср/	4	8	УК-5.1,УК-5.2,УК-5.3,ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3,ПК-2.4,ПК-10.1,ПК-11.1,УК-3.3	Л1.1,Л1.2,Л1.5,Л1.7,Л1.8,Л2.8,Л3.1		
Раздел 2. Аналитический этап						

Инструктаж по технике безопасности, охране труда, правилам внутреннего распорядка /Пр/	4	2	УК-5.1,УК-5.2,УК-5.3,ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3,ПК-2.4,ПК-10.1,ПК-11.1,УК-3.3	Л1.1,Л1.2,Л1.7,Л1.8,Л2.8,Л3.1		
Изучение первичных сведений о предприятии (тип, наименование, ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами, основные задачи, виды деятельности предприятия, организационная структура управления и взаимодействие подразделений, ознакомление с работой основных категорий работников, их должностные и функциональные обязанности) /Ср/	4	10	УК-5.1,УК-5.2,УК-5.3,ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3,ПК-2.4,ПК-10.1,ПК-11.1,УК-3.3	Л1.1,Л1.2,Л1.4,Л1.7,Л1.8,Л2.2,Л2.5,Л2.6,Л2.7,Л2.8,Л3.1		
Организация и технология операторской деятельности /Ср/	4	30	УК-5.1,УК-5.2,УК-5.3,ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3,ПК-2.4,ПК-10.1,ПК-11.1,УК-3.3	Л1.1,Л1.2,Л1.4,Л1.7,Л1.8,Л2.3,Л2.8,Л3.1		
Организация и технология агентской деятельности /Ср/	4	20	УК-5.1,УК-5.2,УК-5.3,ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3,ПК-2.4,ПК-10.1,ПК-11.1,УК-3.3	Л1.1,Л1.2,Л1.4,Л1.7,Л1.8,Л2.3,Л2.8,Л3.1		
Изучение работы отдела продаж, технологии туристского обслуживания, отделов международного туризма, внутреннего туризма, транспортного, экскурсионного, маркетинга, изучение таможенных туристских формальностей /Ср/	4	20	УК-5.1,УК-5.2,УК-5.3,ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3,ПК-2.4,ПК-10.1,ПК-11.1,УК-3.3	Л1.1,Л1.2,Л1.6,Л1.7,Л1.8,Л2.1,Л2.4,Л2.5,Л2.6,Л2.7,Л2.8,Л2.9,Л3.1		
Раздел 3. Индивидуальное задание						

Изучение финансово-экономической деятельности предприятия: анализ объема и структуры деятельности предприятия (объем реализованной продукции, объем оборота, выручка от реализованных услуг); анализ себестоимости турпродукта и услуг; анализ прибыли и эффективности деятельности предприятия; оценка финансовой устойчивости предприятия /Ср/	4	90	УК-5.1,УК-5.2,УК-5.3,ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3,ПК-2.4,ПК-10.1,ПК-11.1,УК-3.3	Л1.1,Л1.2,Л1.7,Л1.8,Л2.2,Л2.3,Л2.4,Л2.8,Л3.1		
Раздел 4. Завершающий						
Анализ и систематизация полученных результатов /Ср/	4	14	УК-5.1,УК-5.2,УК-5.3,ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3,ПК-2.4,ПК-10.1,ПК-11.1,УК-3.3	Л1.1,Л1.2,Л1.5,Л1.6,Л1.7,Л1.8,Л2.3,Л2.5,Л2.7,Л2.8,Л2.9,Л3.1		
Подготовка и оформление отчета по практике /Ср/	4	20	УК-5.1,УК-5.2,УК-5.3,ПК-2.1,ПК-2.2,ПК-2.3,ПК-2.4,ПК-10.1,ПК-11.1,УК-3.3	Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л1.4,Л1.7,Л1.8,Л2.4,Л2.6,Л2.8,Л3.1		

РАЗДЕЛ 3. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В процессе прохождения сервисной практики используются следующие образовательные технологии: консультации (конс) и самостоятельная работа студентов (СР) по подготовке отчета по практике. В процессе самостоятельной работы обучающиеся используют следующие интерактивные образовательные технологии: материал представлен в виде слайд-презентации в формате «Power Point». Для наглядности используются материалы различных научных изданий, справочных материалов и т.д. В ходе проведения консультаций предусмотрена обратная связь со студентами, активизирующие вопросы, просмотр и обсуждение видеофильмов. При проведении самостоятельных занятий и консультаций используется проблемно-ориентированный междисциплинарный подход, предполагающий творческие вопросы и создание дискуссионных ситуаций.

При изучении теоретического материала, необходимого для написания отчета по практике по базе практики используются такие методы, как: анализа, синтеза, сопоставления, математических расчетов, логического осмысления, также следующие принципы дидактики высшей школы, такие как: последовательность и систематичность обучения, доступность обучения, принцип научности, принципы взаимосвязи теории и практики, наглядности и др. В конце каждого занятия предусмотрено время для ответов на проблемные вопросы.

Самостоятельная работа предназначена для внеаудиторной работы студентов, связанной с конспектированием источников, учебного материала, изучением дополнительной литературы, используемой для написания отчета по практике.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

4.1. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практик

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

Л1.4	Гришко, Н. И. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс]:учебное пособие . - Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. - 276 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/100363.html (дата обращения: 08.10.2021)
Л1.7	Козырева, Т. В. Учет и анализ туристской деятельности. В 2 частях. Ч.1 [Электронный ресурс]:учебник. - Москва : Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2019. - 400 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/88895.html (дата обращения: 08.10.2021)
Л1.5	Захарова, Н. А. Обеспечение безопасности в туризме [Электронный ресурс]:учебное пособие . - Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. - 165 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/93541.html (дата обращения: 08.10.2021)
Л1.6	Жданова, Т. С., Корионова, В. О. Технология продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс]:учебное пособие для СПО . - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 98 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/83347.html (дата обращения: 08.10.2021)
Л1.8	Грицай, М. А. Финансово-экономический анализ деятельности гостиницы [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Омск : Омский государственный технический университет, 2017. - 187 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/78488.html (дата обращения: 08.10.2021)
Л1.3	Инновации в индустрии туризма [Электронный ресурс]:опорный конспект лекций . - Симферополь : Университет экономики и управления, 2020. - 52 с – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/108057.html (дата обращения: 08.10.2021)
Л1.1	Организация деятельности предприятий туристской индустрии:учебно-методическое пособие для обучающихся 2 курса образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения . - ГОУ ВПО "ДОНАУИГС", 2020. - 464 с.
Л1.2	Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности [Электронный ресурс]:учебное пособие для СПО . - Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. - 182 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/93538.html (дата обращения: 08.10.2021)

Дополнительная литература

Л2.8	Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме [Электронный ресурс]:практическое пособие . - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 412 с. – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/476329 (дата обращения: 08.10.2021)
Л2.6	Семенова, Л. В., Корнеевец, В. С., Драгилова, И. И., Корионова, В. О. Организация продаж гостиничного продукта [Электронный ресурс]:учебное пособие для СПО . - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 86 с – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/44183.html (дата обращения: 08.10.2021)
Л2.7	Кобяк, М. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс]:практическое пособие . - Санкт-Петербург : Интермедиа, 2014. - 290 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/30214.html (дата обращения: 08.10.2021)
Л2.5	Семиглазов, В. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]:учебное пособие . - Томск : Томский государственный университет систем управления и радиоэлектроники, 2016. - 164 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/72148.html (дата обращения: 08.10.2021)
Л2.1	Гусак , А. С., Шепилова, В. Г. Связь с общественностью в туризме :учебное пособие предназначено для студентов образовательного уровня"бакалавр", направления подгот. 43.03.02 "Туризм" очной / заочной формы обучения . - Донецк : ДонАУиГС, 2018. - 218 с.
Л2.3	Воронцова, А. В. Информационное обеспечение туроператорских и турагентских услуг [Электронный ресурс]:учебное пособие . - Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2019. - 131 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/102425.html (дата обращения: 08.10.2021)
Л2.2	Овчаренко, Л. А. Использование рекреационного потенциала в ускоренном экономическом развитии региона: теория, методология, практика:монография. - Донецк : ГОУ ВПО "ДонАУиГС", 2018. - 424 с.

Л2.4	Лисевич, А. В., Лунтова, Е. В., Джалай, М. А. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие для СПО . - Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 68 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/86302.html (дата обращения: 08.10.2021)
Л2.9	Ключевская, И. С. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие . - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 236 с – Режим доступа: https://znanium.com/catalog/product/982200 (дата обращения: 08.10.2021)
Дополнительная литература	
Л3.1	Методические рекомендации : Методические рекомендации по организации и прохождению производственной практики для обучающихся 3 курса образовательной программы бакалавриата направления подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Туризм и гостиничная деятельность») очной формы обучения . - ГОУ ВПО «ДОНАУИГС», 2021. - 40 с.
4.2. Перечень ресурсов сети Интернет	
Э1	Журнал «Турбизнес»
Э2	Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
Э3	Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»
Э4	Журнал «Сервис plus»
Э5	Журнал «Теоретические и прикладные проблемы сервиса»
Э6	Электронное периодическое издание «Сервис в России и за рубежом»
Э7	Газета «Турифо»
Э8	«Вестник РАТА»
4.3. Перечень программного обеспечения	
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: Перечень информационных технологий – компьютерная техника и системы связи используются для создания, сбора и обработки информации; – электронные презентации; – электронная почта, форумы, видеоконференцсвязь Zoom – для взаимодействия с обучающимися; – дистанционные занятия с использованием виртуальной обучающей среды Moodle; – Skype используется для проведения дистанционного обучения и консультаций; – электронные библиотечные ресурсы ДОНАУИГС. Программное обеспечение: MS Word, MS Excel, MS Power Point, виртуальная обучающая среда Moodle	
4.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы	
Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ГОУ ВПО ДОНАУИГС) и электроннобиблиотечную систему (ЭБС IPRbooks), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся в ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств: 1. СОВРЕМЕННАЯ ЦИФРОВАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ СРЕДА [Электронный ресурс] . – Режим доступа: http://neorusedu.ru/ 2. ЭБС IPRbooks [Электронный ресурс] . – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/ 3. ЭБС ЛАНЬ [Электронный ресурс] . – Режим доступа: https://e.lanbook.com 4. Электронный каталог библиотеки ГОУ ВПО «ДОНАУИГС» [Электронный ресурс] . – Режим доступа: http://unilib.dsum.internal/ 5. Информационно-библиотечный комплекс Уральского государственного экономического университета [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://lib.usue.ru/ 6. Научная электронная библиотека КиберЛенинка [Электронный ресурс] . – Режим доступа: https://cyberleninka.ru/ 7. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru [Электронный ресурс] . – Режим доступа: https://elibrary.ru/ 8. Сайт Министерства молодежи, спорта и туризма Донецкой Народной Республики minsportmol-dnr@mail.ru 9. База данных Research Papers in Economics (самая большая в мире коллекция электронных научных публикаций по экономике включает библиографические описания публикаций, статей, книг и других информационных ресурсов) - https://edirc.repec.org/data/derasru.html	

4.5. Материально-техническая база для проведения практики

Производственная (сервисная) практика обеспечена:

1. Учебная аудитория для проведения консультаций и самостоятельной работы аудитория № 509, учебный корпус 1.

- комплект мультимедийного оборудования: ноутбук, мультимедийный проектор, экран;
- специализированная мебель: доска аудиторная, столы аудиторные, стулья.

2. Помещения для консультаций и самостоятельной работы с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационнообразовательную среду организации: читальные залы, учебный корпус 1.

Адрес: г. Донецк, ул. Челюскинцев, 163А (ГОУ ВПО "ДОНАУИГС").

Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду (ЭИОС ДОНАУИГС) и электронно-библиотечную систему (ЭБС "ДОНАУИГС"), а также возможностью индивидуального неограниченного доступа обучающихся к ЭБС и ЭИОС посредством Wi-Fi с персональных мобильных устройств.

Сервер: Intel (R) Xeon (R) GPU E3-1240v5/3,5 GHz, 3,5 GHz

ОЗУ: 32,0 ГБ

Емкость 1,8 ТБ

15 ПК (терминалы) Intel Pentium III 733 MHz / 520 Mb/монитор 15

РАЗДЕЛ 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1 Контрольные вопросы и задания:

1. Дайте оценку общей характеристики предприятий: отраслевая принадлежность, содержание учредительных документов, регламентирующая функционирование предприятия; объёмы и ассортимент предоставляемых услуг, степень их новизны и конкурентоспособности.
 2. Изложите содержание функциональных обязанностей менеджера по продажам в турфирме.
 3. Опишите организационную структуру управления турпредприятием.
 4. Изложите сущность, содержание и основные направления деятельности по предоставлению услуг.
 5. Изложите содержание стратегии развития турпредприятия, в том числе применяемые маркетинговые стратегии.
 6. Раскройте особенности и основные направления системы мотивации персонала турпредприятия.
 7. Дайте характеристику ценовой политики предприятия.
 8. Изложите порядок формирования бизнес-плана турпредприятия.
 9. Опишите систему страховой защиты туристов, применяемой при оформлении ваучеров в турфирме.
 10. Рассмотрите особенности и перспективы развития внутреннего (социального, экологического, промышленного и др.) туризма в регионе.
- Руководитель практики от кафедры помогает обучающимся составить содержание отчета по практике и контролирует его выполнение в соответствии с программой практики; консультирует обучающихся по вопросам прохождения практики и составления отчёта по её итогам; проверяет отчёт по практике, оценивает его качество и принимает защиту отчёта.

5.2. Темы письменных работ:

Дать оценку экономическим показателям, влияющим на эффективность работы турпредприятия (цена, себестоимость, прибыль и др.)

Рекомендуемые базы практики, с которыми заключены договоры о прохождении практики:

Туристическое агентство «БархатТревел», г. Донецк;

туристическое агентство «Касабланка», г. Донецк;

Туристическое агентство «Розовый слон», г. Донецк;

Общество с ограниченной ответственностью «Шлам плюс», г. Донецк;

Общество с ограниченной ответственностью «Атлас Донбасса», г. Донецк;

Туристическое агентство «JUMBO TRAVEL AGENCY», г. Макеевка;

Ландшафтно-рекреационный парк «Зуевский», г. Харцызск

и др.

Руководитель практики от кафедры помогает обучающимся составить содержание отчета по практике и контролирует его выполнение в соответствии с программой практики; консультирует обучающегося по вопросам прохождения практики и составления отчёта по её итогам; проверяет отчёт по практике, оценивает его качество и принимает защиту отчёта.

Обучающиеся выполняют по одному индивидуальному заданию.

При выполнении индивидуальных заданий обучающемуся необходимо обратиться к списку основной и дополнительной литературы, указанной в Рабочей программе.

5.3. Фонд оценочных средств:

Фонд оценочных средств "Сервисная практика" разработан в соответствии с локальным нормативным актом "Порядок разработки и содержания фондов оценочных средств основной образовательной программы высшего профессионального образования в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

Фонд оценочных средств "Сервисная практика" в полном объеме представлен в учебно-методическом комплексе практики.

5.4. Перечень видов оценочных средств:

Отчет по результатам прохождения производственной практики

РАЗДЕЛ 6. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

1) с применением электронного обучения и дистанционных технологий.

2) с применением специального оборудования (техники) и программного обеспечения, имеющихся в ГОУ ВПО "ДОНАУИГС".

В процессе обучения при необходимости для лиц с нарушениями зрения, слуха и опорно-двигательного аппарата предоставляются следующие условия:

- для лиц с нарушениями зрения: учебно-методические материалы в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме

электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: учебно-методические материалы в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

РАЗДЕЛ 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ