

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»  
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е.Рудин

«30» июня 2020 года

## Программа практики

**Б2.В.01(П)** Производственная практика (технологическая практика)

Учебный план: ФГОС3+\_2020-2021\_43.03.02\_ИБК\_ОО\_ Тех и орг туропер и турагент услуг.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:  
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

Семестр	Контактн		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
	УП	Практ. занятия				
5	УП	34	73,35	0,65	3	Зачет с оценкой
	ПП	34	73,35	0,65	3	
6	УП	34	181,35	0,65	6	Зачет с оценкой
	ПП	34	181,35	0,65	6	
Итого	УП	68	254,7	1,3	9	
	ПП	68	254,7	1,3	9	

Санкт-Петербург  
2020

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат экономических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Бабанчикова  
Анатольевна

Ольга

кандидат географических наук, Доцент

\_\_\_\_\_

Воронцова  
Владиславовна

Анна

От выпускающей кафедры:  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

---

## 1 ВВЕДЕНИЕ К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ

**1.1 Цель практики:** сформировать компетенции обучающихся в вопросах технологических аспектов организации деятельности предприятий сферы туризма.

**1.2 Задачи практики:**

- объяснить технологии формирования туристского продукта;
- определить ответственность субъектов туристской деятельности за выполнение обязательств по договорам о реализации туристского продукта;
- раскрыть специфику работы с индивидуальными и специальными требованиями туриста.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Основы организации и технологии обслуживания в сфере туризма

Технология и организация детского и молодежного туризма

Технология и организация социального туризма

Организация туристской деятельности

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

<b>ПКо-2 : Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</b>
<b>Знать:</b> – системы бронирования и оформления услуг;
<b>Уметь:</b> – работать с базами данных и компьютерными системами бронирования гостиниц и других туристских услуг;
<b>Владеть:</b> – опытом работы с индивидуальными и специальными требованиями туриста.
<b>ПКп-1 : Способен формировать, продвигать и реализовывать туристский продукт, организовывать послепродажное обслуживание и контроль за выполнением туроператором обязательств по заключенным договорам</b>
<b>Знать:</b> – технологии формирования туристского продукта; - цены ведущих туроператоров на наиболее популярные туристские направления
<b>Уметь:</b> – определять ответственность субъектов туристской деятельности за выполнение обязательств по договорам о реализации туристского продукта.
<b>Владеть:</b> – навыками оформления документации по туру.

## 3 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Наименование и содержание разделов (этапов)	Семестр	Контактная работа	СР (часы)	Форма текущего контроля
		Пр. (часы)		
Раздел 1. Общее ознакомление с предприятием. Технологический процесс представления услуг на предприятии	5			О
Этап 1. Вводный инструктаж.		4	9,35	
Этап 2. Нормативная база в индустрии туризма. Техника безопасности.		8	20	
Раздел 2. Технология представления услуг на предприятии.				С,К
Этап 3. Информационные технологии и автоматизации предприятия.		12	20	
Этап 4. Характеристика основных технологических процессов предоставления услуг на туристском		10	24	
Итого в семестре		34	73,35	
Промежуточная аттестация (Зачет с оценкой)	0,65			
Раздел 3. Технологии формирования туристского продукта.	6			О

Этап 5. Анализ алгоритма проектирования и продвижения нового туристского продукта.	8	40,35	ДС
Этап 6. Система оценки качества предоставления услуг на предприятии.	10	41	
Раздел 4. Выполнение индивидуального задания.			
Этап 7. Анализ сильных и слабых сторон организации обслуживания на предприятии.	8	40	
Этап 8. Разработка рекомендаций по оптимизации технологических процессов на предприятии.	8	60	
Итого в семестре	34	181,35	
Промежуточная аттестация (Зачет с оценкой)	0,65		
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>	<b>69,3</b>	<b>254,7</b>	

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 4.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

###### 4.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПКо-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывает технологию обслуживания туристов;</li> <li>- характеризует основные формы обслуживания в туризме.</li> <li>- выбирает оптимальные пути совершенствования обслуживания туристов;</li> <li>- разрабатывает алгоритм обслуживания туристов.</li> </ul>
ПКп-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывает основные категории и понятия туристских процессов, важнейшие характеристики туристского рынка, принципы структурирования туристских предприятий, виды туристского обслуживания, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов, особенности организации туристской деятельности в России и за рубежом.</li> <li>-самостоятельно классифицирует и характеризует основные виды туров в соответствии с предпочтениями различных целевых групп;</li> <li>-самостоятельно определяет и формулирует проблемы туристского предприятия, связанные с организацией производственных процессов, обслуживанием клиентов, конкурентным положением на рынке туристских услуг;</li> <li>-ставит цели и задачи по совершенствованию деятельности туристского предприятия;</li> </ul>

###### 4.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций
	Устное собеседование
5 (отлично)	Обучающийся выполнил все этапы прохождения практики; отчетные материалы полностью соответствуют программе практики и имеют практическую ценность; индивидуальное задание выполнено полностью и на высоком уровне, качество оформления отчета и презентации соответствуют требованиям.
4 (хорошо)	Обучающийся выполнил все этапы прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики; индивидуальное задание в целом выполнено с несущественными ошибками; качество оформления отчета и / или презентации имеют несущественные ошибки.
3 (удовлетворительно)	Обучающийся не выполнил все этапы прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики; индивидуальное задание выполнено с существенными ошибками; качество оформления отчета и / или презентации имеют многочисленные существенные ошибки.
2 (неудовлетворительно)	Обучающийся не выполнил все этапы прохождения практики; не смог справиться индивидуальным заданием; отчет к защите не представлен.

## 4.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

### 4.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 5	
1	Назовите наиболее важные нормативные акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ. Обозначьте их основные положения.
2	Назовите наиболее перспективные на ваш взгляд туристские направления
3	Какие обязательные элементы должны входить в тур?
4	Является ли реестр турагентств обязательным?
5	На каких основаниях информация о туроператорах вносится в Федеральный реестр?
6	Назовите крупнейших несколько российских туроператоров. Какие у них особенности и общие черты?
7	Перечислите преимущества и недостатки наиболее распространенных сайтов «on-line» бронирования гостиниц и авиабилетов
8	Сопоставьте основные виды туров в соответствии с предпочтениями различных целевых групп.
9	Предложите пути реализации контроля качества обслуживания клиентов в турфирме.
10	Опишите технологию обслуживания туристов.
Семестр 6	
11	Проанализируйте должностную инструкцию менеджера по туризму. Выявите наиболее важные аспекты.
12	Проанализируйте маркетинговую деятельность туристского предприятия. Выделите сильные и слабые стороны.
13	Назовите основные подходы к ценообразованию, используемые предприятиями сферы туризма
14	Назовите основные требования к организации ра-боты персонала туристского предприятия
15	Назовите приоритетные направления развития туризма в России
16	Правовые и социальные нормы, регулирующие отношения в туристской деятельности.
17	Приемы взаимодействия и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих между туроператорами и турагентами, туроператорами и поставщиками туруслуг, туроператорами, турагентами и потребителями туруслуг.
18	Основные подходы к ценообразованию в сфере туризма.
19	Разработайте форму анкеты для сбора первичных данных о предпочтениях туристов.

## 4.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

### 4.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

### 4.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по практике

Устная  Письменная  Компьютерное тестирование  Иная

### 4.3.3 Требования к оформлению отчётности по практике

До окончания периода прохождения практики обучающийся предоставляет руководителю практики:

1. письменный отчет, выполненный в соответствии с требованиями;
2. отзыв руководителя практики от предприятия;
3. презентацию.

### 4.3.4 Порядок проведения промежуточной аттестации по практике

По результатам прохождения практики обучающимися проводится аттестация в виде зачета с оценкой.

Аттестация проводится на основании анализа содержания отчета, собеседования, отзывов руководителей практики, оценки, выставленной обучающемуся на базе практики.

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

### 5.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
-------	----------	--------------	-------------	--------

<b>5.1.1 Основная учебная литература</b>				
Амирова З. Б.	Инфраструктура туризма и гостеприимства	Москва: Московская государственная академия водного транспорта	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/46463.html">http://www.iprbookshop.ru/46463.html</a>
Родигин Л. А., Родигин Е. Л.	Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. Лекции	Москва: Советский спорт	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/40779.html">http://www.iprbookshop.ru/40779.html</a>
Веселова Н. Ю.	Организация туристской деятельности	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/83129.html">http://www.iprbookshop.ru/83129.html</a>
<b>5.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Трухачев А. В., Таранова И. В.	Туризм. Введение в туризм	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС	2013	<a href="http://www.iprbookshop.ru/47370.html">http://www.iprbookshop.ru/47370.html</a>
Сухов Р. И.	Организация туристской деятельности	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/78686.html">http://www.iprbookshop.ru/78686.html</a>
Давыдова Н. Ю.	Правовое обеспечение сервиса и туризма	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/33651.html">http://www.iprbookshop.ru/33651.html</a>

## **5.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем**

Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>  
 Компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>

## **5.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения**

MicrosoftOfficeProfessional  
 Microsoft Windows  
 Sell Connect учебный (Амадеус)  
 СПС КонсультантПлюс

## **5.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по практике**

Аудитория	Оснащение
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-