

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

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 года

## Программа практики

**Б2.В.02(П)**

Производственная практика (организационно-управленческая 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		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоём- кость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
6	УП	107,35	0,65	3	Зачет с оценкой
	ПП	107,35	0,65	3	
Итого	УП	107,35	0,65	3	
	ПП	107,35	0,65	3	

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

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 организационно-управленческих аспектов организации деятельности предприятий сферы туризма.

**1.2 Задачи практики:**

- выявить специфику управления внутрифирменными процессами в туристской организации;
- раскрыть стратегии ценообразования предприятия индустрии туризма;
- определить условия эффективного подбора персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

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

- Организация событийного туризма
- Организация туристской деятельности
- Организация экскурсионной деятельности
- Организация предпринимательской деятельности в туризме
- Деловой туризм и организация международных мероприятий

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

<b>ПКо-1 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности</b>
<b>Знать:</b> – правила внутреннего трудового распорядка на туристских предприятиях; - содержание должностных инструкций на туристских предприятиях;
<b>Уметь:</b> - организовывать контроль за прохождением и выполнением туристских заказов;
<b>Владеть:</b> - навыками анализа внешней и внутренней среды организации с учетом особенностей туристской сферы;
<b>ПКо-3 : Способен находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма</b>
<b>Знать:</b> - особенности и приемы прикладных исследований в сфере туризма;
<b>Уметь:</b> - использовать методы сбора первичных данных в сфере туризма. - выбирать инструменты исследования предпочтений туристов.
<b>Владеть:</b> - навыками исследований туристского рынка.
<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> – актуальные методы организации работы по продвижению и реализации туристского продукта
<b>Уметь:</b> – проводить сравнительный анализ предложений конкурентов, выявлять перспективные направления организации туристской деятельности
<b>Владеть:</b> – навыками организации эффективной работы с поставщиками услуг, гостиницами, транспортными компаниями, предприятиями питания и др.

## 3 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Наименование и содержание разделов (этапов)	Семестр	СР (часы)	Форма текущего контроля
Раздел 1. Общее ознакомление с предприятием. Особенности организации менеджмента на предприятии	6		С
Этап 1. Вводный инструктаж. Характеристика деятельности основных структурных подразделений предприятия.		20	
Этап 2. Должностные инструкции и функциональные обязанности сотрудников		20	
Этап 3. Культура обслуживания клиентов на предприятии.		17,35	
Раздел 2. Маркетинговая деятельность предприятия. Выводы и рекомендации обучающегося.			С

Этап 4. Анализ внешней и внутренней среды организации.	20	
Этап 5. Основные направления маркетинговой деятельности предприятия.	20	
Этап 6. Выводы и рекомендации обучающегося.	10	
Итого в семестре	107,35	
Промежуточная аттестация (Зачет с оценкой)		
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>	107,35	

#### 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-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использует терминологию в сфере управления туристской индустрией;</li> <li>- развернуто излагает и комментирует основные требования к организации работы персонала туристского предприятия;</li> <li>- формулирует содержание должностных обязанностей основных категорий работников туристского предприятия;</li> <li>- разрабатывает алгоритм осуществления контроля за реализацией проекта, обеспечивая координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии;</li> </ul>
ПКп-1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- описывает актуальные методы организации формирования, продвижения и реализации туристского продукта</li> <li>- проводит сравнительный анализ предложений конкурентов, выявлять перспективные направления организации туристской деятельности;</li> <li>- представляет результаты мониторинга рынка туристских услуг;</li> </ul>
ПКо-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- характеризует основные методы прикладных исследований в туризме;</li> <li>- оценивает рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов туристского рынка;</li> <li>- использует методики анализа внешней и внутренней среды туристского предприятия.</li> <li>- представляет результаты анализа макро- и микросреды 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 6	
1	Особенности организации туристской деятельности в России и за рубежом.
2	Методики анализа внешней и внутренней среды туристского предприятия.
3	Назовите основные виды организационной структуры туристского предприятия. Дайте краткую характеристику одному из них.
4	Проанализируйте маркетинговую деятельность туристского предприятия. Выделите сильные и слабые стороны.
5	Назовите наиболее важные нормативные акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ. Обозначьте их основные положения.
6	Назовите наиболее перспективные на ваш взгляд туристские направления
7	Назовите крупнейших несколько российских туроператоров. Какие у них особенности и общие черты?
8	Назовите основные подходы к ценообразованию, используемые предприятиями сферы туризма
9	Назовите основные требования к организации работы персонала туристского предприятия
10	Проанализируйте должностную инструкцию менеджера по туризму. Выявите наиболее важные аспекты.

## 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

Материалы, предоставляемые обучающимся для прохождения промежуточной аттестации:

1. отчет о практике, оформленный в соответствии с формой;
2. отзыв руководителя практики от предприятия;
3. презентация.

### 4.3.4 Порядок проведения промежуточной аттестации по практике

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>				
Столяренко, А. М., Амаглобели, Н. Д.	Психология менеджмента	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/81552.html">http://www.iprbookshop.ru/81552.html</a>
Удалова И. Б., Удалова Н. М., Машинская Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/75214.html">http://www.iprbookshop.ru/75214.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>				
Хамидуллина, Г. Р., Зинурова, Р. И., Фролова, И. А.	Развитие менеджмента качества в сфере туризма	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет	2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/63977.html">http://www.iprbookshop.ru/63977.html</a>

Эриашвили Н. Д., Лукашевич В. В., Бородушка И. В.	Основы менеджмента	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2012	<a href="http://www.iprbookshop.ru/8111.html">http://www.iprbookshop.ru/8111.html</a>
Аветисян, М. В., Гайдаренко, Л. В., Деева, В. А., Князев, В. В., Кобулов, Б. А., Кобиашвили, Н. А.	Менеджмент	Москва: Юриспруденция	2012	<a href="http://www.iprbookshop.ru/8061.html">http://www.iprbookshop.ru/8061.html</a>
Сухов, Р. И.	Организация туристской деятельности	Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/78686.html">http://www.iprbookshop.ru/78686.html</a>
Кужева, С. Н., Родина, Л. А.	Методы исследования в менеджменте	Омск: Омский государственный университет им. Ф.М. Достоевского	2014	<a href="http://www.iprbookshop.ru/59621.html">http://www.iprbookshop.ru/59621.html</a>

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

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – <http://www.rostourunion.ru/>
3. Туризм в России: Единая информационная система. – Режим доступа: [www.rostur.ru](http://www.rostur.ru)
4. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) – «Турдом» - профессиональный туристский портал.
5. [www.tourinfo.ru](http://www.tourinfo.ru) – «Турифо».
6. [www2.unwto.org](http://www2.unwto.org) – Официальный сайт Всемирной туристской организации.
7. [www.rg.ru](http://www.rg.ru) – электронная версия «Российской газеты».
8. [www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) - ежедневная электронная газета
9. Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>
10. 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

Стандартно оборудованный офис туристкой фирмы.

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