

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.О.01(У) Учебная практика (ознакомительная практика)

Учебный план: ФГОС3++_2020-2021_43.03.02_ИБК_ЗАО_ 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: заочная

План учебного процесса

| Семестр | | Сам. работа | Контроль, час. | Трудоё мкость, ЗЕТ | Форма промежуточной аттестации |
|---------|----|----------------|-------------------|--------------------------|--------------------------------------|
| 2 | УП | 106,55 | 1,45 | 3 | Зачет с оценкой |
| | ПП | 106,55 | 1,45 | 3 | |
| Итого | УП | 106,55 | 1,45 | 3 | |
| | ПП | 106,55 | 1,45 | 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

Ассистент

Суперова
Владимировна

Елена

От выпускающей кафедры:
Заведующий кафедрой

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ

1.1 Цель практики: Сформировать компетенции обучающегося в сфере организации туристской деятельности в Санкт-Петербурге.

1.2 Задачи практики:

- дать характеристику источникам информации в области туристской деятельности.
- сформировать представление о тенденциях развития туристской деятельности.
- сформировать навыки решения типовых задач профессиональной деятельности, требующие начальных профессиональных умений.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

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

Деловые коммуникации в профессиональной сфере

Иностранный язык

Русский язык и культура речи

Человек и его потребности

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

| |
|--|
| УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде |
| Знать: - правила и нормы социального взаимодействия. |
| Уметь: применять методы социального взаимодействия. |
| Владеть: - методами и приемами социального взаимодействия. |
| УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) |
| Знать: - особенности деловой коммуникации. |
| Уметь: - осуществлять деловую коммуникацию. |
| Владеть: - навыками деловых коммуникаций. |
| УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах |
| Знать: - особенности различных культур. |
| Уметь: - толерантно воспринимать разнообразие культур. |
| Владеть: – навыками общения в условиях межкультурного разнообразия общества. |
| УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни |
| Знать: - приемы эффективного управления собственным временем. |
| Уметь: - эффективно планировать и контролировать собственное время. |
| Владеть: - методами управления собственным временем. |
| УК-7: Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности |
| Знать: – научно-практические основы здорового образа и стиля жизни, |
| Уметь: – поддерживать должный уровень физической подготовленности для ведения полноценной социальной и профессиональной деятельности. |
| Владеть: - методами укрепления здоровья и поддержания должного уровня физической подготовленности |
| УК-8: Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций |
| Знать: - основные источники техногенных рисков на предприятии, признаки их возникновения и порядок действий в случае их реализации. |
| Уметь: - описать мероприятия по обеспечению безопасности производственной деятельности на предприятии. |
| Владеть: - навыками использования методов и средств защиты для обеспечения безопасных условий труда и в чрезвычайных ситуациях природного и техногенного происхождения. |
| ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере |
| Знать: – роль современных технологий в деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства. |
| Уметь: – определять необходимость внедрения технологических новаций в деятельность предприятий сферы туризма и гостеприимства. |
| Владеть: - навыками использования универсальных программных пакетов. |

| |
|--|
| ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью |
| Знать: – основные виды и типовую структуру объектов туристской сферы. |
| Уметь: – устанавливать соответствие методов планирования и организации основным функциям структурного подразделения объекта туристской сферы. |
| Владеть: – навыками решения практических задач в туристской сфере. |
| ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности |
| Знать: – перечень и содержание основных нормативных документов по обеспечению качества услуг в сфере туризма и гостиничной деятельности. |
| Уметь: – разрабатывать алгоритм проектирования туристского продукта при заданных критериях и нормативных требованиях к качеству. |
| Владеть: - навыками определения требуемого качества процессов оказания туристских услуг. |
| ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности |
| Знать: – нормы и правила охраны труда. |
| Уметь: –выполнять нормы и правила охраны труда и техники безопасности. |
| Владеть: –навыками составления инструкций по выполнению правил техники безопасности. |

3 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

| Наименование и содержание разделов (этапов) | Семестр | СР (часы) |
|--|---------|---------------|
| Раздел 1. Изучение деятельности предприятия: основные услуги и службы. | 2 | |
| Этап 1. Ознакомительная экскурсия по предприятию. Инструктаж по технике безопасности. | | 12 |
| Этап 2. Анализ перечня предоставляемых на предприятии услуг. Составление перечня предоставляемых услуг: характеристика, цены, условия реализации. | | 12 |
| Этап 3. Структурные подразделения предприятия. Основные службы предприятия: состав, функции. | | 26 |
| Раздел 2. Характеристика организации обслуживания клиентов. | | |
| Этап 4. Анализ работы администратора/менеджера. Анализ работы администратора/менеджера: рабочее время, форма, требования к образованию и профессиональной подготовке, обязанности, личные качества, должностные инструкции. | | 28,55 |
| Этап 5. Технология обслуживания клиентов: порядок, оформление документов. Особенности оформления заявки на тур, работа в системе бронирования. | | 20 |
| Этап 6. Подготовка отчета по практике. | | 8 |
| Итого в семестре | | 106,55 |
| Промежуточная аттестация (Зачет с оценкой) | | |
| Всего контактная работа и СР по дисциплине | | 106,55 |

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 |
|-----------------|--|
| ОПК-7 | <ul style="list-style-type: none"> - перечисляет нормы и правила охраны труда; - при прохождении практики следует нормам и правилам, озвученным на вводном инструктаже по технике безопасности; - самостоятельно интерпретирует правила безопасности в соответствии со спецификой деятельности предприятия. |
| ОПК-3 | <ul style="list-style-type: none"> - характеризует содержание основных нормативных документов по обеспечению качества услуг в сфере туризма; - решает типовые задачи профессиональной деятельности, требующие начальных профессиональных умений; - структурирует информацию по туристскому продукту, разрабатывает текст памятки для туристов. |
| ОПК-2 | <ul style="list-style-type: none"> - последовательно и верно излагает содержание основных этапов работы с заказами клиентов. - анализирует содержание и необходимые реквизиты документов по выполнению туристского заказа. - в отчете корректно заполняет шаблоны типовых документов, сопровождающих процесс разработки и реализации туристского продукта. |
| ОПК-1 | <ul style="list-style-type: none"> - характеризует основные направления внедрения современных технологий в деятельность предприятий сферы туризма; - анализирует эффективность использования современного программного обеспечения в туристской сфере; - использует возможности вычислительной техники и программного обеспечения при прохождении практики и подготовке отчета. |
| УК-3 | <ul style="list-style-type: none"> - правила и нормы социального взаимодействия внутри коллектива предприятия сферы туризма. - применяет нормы социального взаимодействия в своей практической деятельности; - эффективно взаимодействует с сотрудниками и клиентами базы практики. |
| УК-4 | <ul style="list-style-type: none"> - описывает особенности и основные принципы деловой коммуникации в сфере туризма. - разрабатывает структуру беседы с клиентами, содержащую информацию о специфике входящих в турпакет услуг. - грамотно и аргументированно выстраивает речь, выделяет основную информацию, использует профессионально-деловой стиль речи. |
| УК-5 | <ul style="list-style-type: none"> - характеризует факторы, влияющие на развитие туризма в России и мире. - анализирует проблемы взаимодействия туристских предприятий и потребителей (клиентов) в условиях межкультурного разнообразия общества. - оценивает рынки сбыта турпродукта, участников рынка туристских услуг. |
| УК-8 | <ul style="list-style-type: none"> - характеризует основные источники техногенных рисков на предприятии, называет признаки их возникновения и порядок действий в случае их реализации; - участвует в мероприятиях по обеспечению безопасности производственной деятельности на предприятии; - использует методы и средства защиты для обеспечения безопасных условий труда и обслуживания клиентов. |
| УК-6 | <ul style="list-style-type: none"> - перечисляет основные вопросы профессиональной деятельности, требующие дополнительного изучения в рамках самостоятельной работы; - отбирает источники информации для самостоятельного изучения; |

| | |
|------|--|
| | - самостоятельно анализирует и обрабатывает дополнительные источники информации. |
| УК-7 | - характеризует основы здорового образа и стиля жизни; - поддерживает необходимый уровень физической подготовленности для ведения полноценной социальной и профессиональной деятельности; - использует методы укрепления здоровья и поддержания должного уровня физической подготовленности. |

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 |
|--------|--|
| Курс 2 | |
| 1 | Какие компьютерные программы можно использовать для составления деловых писем, отчетов, баз данных? |
| 2 | Перечислите профессиональные туристские интернет - ресурсы. Какую информацию вы порекомендуете брать с перечисленных сайтов? |
| 3 | Основные нормативные документы по обеспечению безопасности труда на предприятиях сферы туризма |
| 4 | Особенности и основные принципы деловой коммуникации в сфере туризма. |
| 5 | Основные направления внедрения современных технологий в деятельность предприятий сферы туризма. |

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

Отчет оформляется по утвержденному шаблону, должен содержать в себе описание всех разделов и этапов практики.

4.3.4 Порядок проведения промежуточной аттестации по практике

Аттестация проводится на выпускающей кафедре на основании анализа содержания отчета по практике, собеседования, отзывов руководителей практики и оценки, выставленной обучающемуся на базе практики.

Для успешного прохождения аттестации по практике обучающемуся необходимо получить оценку «удовлетворительно».

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

5.1 Учебная литература

| Автор | Заглавие | Издательство | Год издания | Ссылка |
|--|---|--|-------------|---|
| 5.1.1 Основная учебная литература | | | | |
| Амирова З. Б. | Инфраструктура туризма и гостеприимства | Москва: Московская государственная академия водного транспорта | 2014 | http://www.iprbookshop.ru/46463.html |
| Деревянкин Е. В. | Деловое общение : учебное пособие | Москва: Флинта | 2017 | http://ibooks.ru/reading.php?short=1&productid=354742 |
| Бабаева А. В., Мамина Р. И., Маминой Р. И. | Деловое общение и деловой этикет | Санкт-Петербург: Петрополис | 2019 | http://www.iprbookshop.ru/84671.html |
| 5.1.2 Дополнительная учебная литература | | | | |
| Титова Л. Г. | Деловое общение | Москва: ЮНИТИ-ДАНА | 2012 | http://www.iprbookshop.ru/10495.html |
| Нуреева Д. Н. | English for Service and Tourism (Английский язык. Сервис и туризм) | Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет | 2014 | http://www.iprbookshop.ru/61947.html |
| Раптанова И. Н., Чапалда К. Г. | English for service and tourism industry - Английский язык в сфере обслуживания и туризма | Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ | 2016 | http://www.iprbookshop.ru/69881.html |

5.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [Электронный ресурс]. URL: <http://russiatourism.ru/>.
2. Туризм в России: Единая информационная система. – Режим доступа: www.rostur.ru
3. www.tourdom.ru – «Турдом» - профессиональный туристский портал.
4. www.tourinfo.ru – «Турифо».
5. www2.unwto.org – Официальный сайт Всемирной туристской организации.
6. www.rg.ru – электронная версия «Российской газеты».

5.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional
Microsoft Windows
СПС КонсультантПлюс

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

Стандартно оборудованный офис.

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