

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_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
4	УП	323,35	0,65	9	Зачет с оценкой
	ПП	323,35	0,65	9	
Итого	УП	323,35	0,65	9	
	ПП	323,35	0,65	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

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

3 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Наименование и содержание разделов (этапов)	Семестр	СР (часы)
Раздел 1. Общее ознакомление с предприятием. Технологический процесс представления услуг на предприятии	4	
Этап 1. Вводный инструктаж.		9
Этап 2. Нормативная база в индустрии туризма. Техника безопасности.		20
Раздел 2. Технология представления услуг на предприятии.		
Этап 3. Информационные технологии и автоматизации предприятия.		50
Этап 4. Характеристика основных технологических процессов предоставления услуг на туристском предприятии.		43
Раздел 3. Технологии формирования туристского продукта.		
Этап 5. Анализ алгоритма проектирования и продвижения нового туристского продукта.		40,35
Этап 6. Система оценки качества предоставления услуг на предприятии.		41

Раздел 4. Выполнение индивидуального задания.		
Этап 7. Анализ сильных и слабых сторон организации обслуживания на предприятии.		60
Этап 8. Разработка рекомендаций по оптимизации технологических процессов на предприятии.		60
Итого в семестре		323,35
Промежуточная аттестация (Зачет с оценкой)		
Всего контактная работа и СР по дисциплине		323,35

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-2	<ul style="list-style-type: none"> - описывает технологию обслуживания туристов; - характеризует основные формы обслуживания в туризме. - выбирает оптимальные пути совершенствования обслуживания туристов; - разрабатывает алгоритм обслуживания туристов.
ПКп-1	<ul style="list-style-type: none"> - 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. -самостоятельно классифицирует и характеризует основные виды туров в соответствии с предпочтениями различных целевых групп; -самостоятельно определяет и формулирует проблемы туристского предприятия, связанные с организацией производственных процессов, обслуживанием клиентов, конкурентным положением на рынке туристских услуг; -ставит цели и задачи по совершенствованию деятельности туристского предприятия;

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 4

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	Проанализируйте должностную инструкцию менеджера по туризму. Выявите наиболее важные аспекты.
9	Проанализируйте маркетинговую деятельность туристского предприятия. Выделите сильные и слабые стороны.
10	Назовите основные подходы к ценообразованию, используемые предприятиями сферы туризма
11	Назовите основные требования к организации работы персонала туристского предприятия
12	Назовите приоритетные направления развития туризма в России
13	Сопоставьте основные виды туров в соответствии с предпочтениями различных целевых групп.
14	Предложите пути реализации контроля качества обслуживания клиентов в турфирме.
15	Опишите технологию обслуживания туристов.
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
5.1.1 Основная учебная литература				
Веселова Н. Ю.	Организация туристской деятельности	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2019	http://www.iprbookshop.ru/83129.html
Родигин Л. А., Родигин Е. Л.	Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. Лекции	Москва: Советский спорт	2014	http://www.iprbookshop.ru/40779.html

Амирова З. Б.	Инфраструктура туризма и гостеприимства	Москва: Московская государственная академия водного транспорта	2014	http://www.iprbookshop.ru/46463.html
5.1.2 Дополнительная учебная литература				
Давыдова Н. Ю.	Правовое обеспечение сервиса и туризма	Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ	2014	http://www.iprbookshop.ru/33651.html
Сухов Р. И.	Организация туристской деятельности	Ростов-на-Дону: Южный федеральный университет	2016	http://www.iprbookshop.ru/78686.html
Трухачев А. В., Таранова И. В.	Туризм. Введение в туризм	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС	2013	http://www.iprbookshop.ru/47370.html

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-