

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

«29» июня 2021 года

## Программа практики

**Б2.0.01(У)** Учебная практика (ознакомительная практика)

Учебный план: ФГОС3+\_2021-2022\_43.03.02\_ИБК\_ОО\_ Тех и орг внутр и въезд тур в Рос №1-1- 67.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:  
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация внутреннего и въездного туризма в России  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

### План учебного процесса

| Семестр |    | Контактн          | Сам.<br>работа | Контроль,<br>час. | Трудоё<br>мкость,<br>ЗЕТ | Форма<br>промежуточной<br>аттестации |
|---------|----|-------------------|----------------|-------------------|--------------------------|--------------------------------------|
|         |    | Практ.<br>занятия |                |                   |                          |                                      |
| 2       | УП | 34                | 72,55          | 1,45              | 3                        | Зачет с оценкой                      |
|         | ПП | 34                | 72,55          | 1,45              | 3                        |                                      |
| Итого   | УП | 34                | 72,55          | 1,45              | 3                        |                                      |
|         | ПП | 34                | 72,55          | 1,45              | 3                        |                                      |

Санкт-Петербург  
2021

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  
Анатолевна

Ольга

Ассистент

\_\_\_\_\_

Суперова  
Владимировна

Елена

От выпускающей кафедры:  
Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_

Бабанчикова Ольга  
Анатолевна

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

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

|  |
|--|
| <b>ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере</b>  |
| <b>Знать:</b> – роль современных технологий в деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства.   |
| <b>Уметь:</b> – определять необходимость внедрения технологических новаций в деятельность предприятий сферы туризма и гостеприимства.  |
| <b>Владеть:</b> - навыками использования универсальных программных пакетов.  |
| <b>ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</b>   |
| <b>Знать:</b> – основные виды и типовую структуру объектов туристской сферы.   |
| <b>Уметь:</b> – устанавливать соответствие методов планирования и организации основным функциям структурного подразделения объекта туристской сферы.   |
| <b>Владеть:</b> – навыками решения практических задач в туристской сфере.  |
| <b>ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>  |
| <b>Знать:</b> – перечень и содержание основных нормативных документов по обеспечению качества услуг в сфере туризма и гостиничной деятельности.  |
| <b>Уметь:</b> – разрабатывать алгоритм проектирования туристского продукта при заданных критериях и нормативных требованиях к качеству.  |
| <b>Владеть:</b> - навыками определения требуемого качества процессов оказания туристских услуг.  |
| <b>ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</b>   |
| <b>Знать:</b> – нормы и правила охраны труда.  |
| <b>Уметь:</b> –выполнять нормы и правила охраны труда и техники безопасности.  |
| <b>Владеть:</b> –навыками составления инструкций по выполнению правил техники безопасности.  |
| <b>ОПК-8: Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</b>  |
| <b>Знать:</b> – основные функциональные возможности программных инструментов и инфотелекоммуникационных платформ для решения прикладных задач в профессиональной деятельности;<br>- методологию обучения и развития навыков работы при обновлении средств информационных технологий в сфере туризма и гостеприимства |
| <b>Уметь:</b> – выполнять подготовку электронных вариантов проектов, решений и документации в сфере туризма и гостеприимства; работать со средствами дистанционных и коллективных информационных технологий на основе инфотелекоммуникационных систем.   |
| <b>Владеть:</b> – востребованными программными инструментами и средами для реализации информационных технологии в сфере туризма и гостеприимства; навыками решения прикладных задач в сфере туризма и гостеприимства с использованием электронных систем бронирования и автоматизированных систем управления         |

### 3 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

| Наименование и содержание разделов (этапов)   | Семестр | Контактная работа | СР (часы) | Форма текущего контроля |
|---|---------|-------------------|-----------|-------------------------|
|   |         | Пр. (часы)        |           |                         |
| Раздел 1. Изучение деятельности предприятия: основные услуги и службы.  | 2       |                   |           | О                       |
| Этап 1. Ознакомительная экскурсия по предприятию. Нормы и правил охраны труда и техники безопасности. Инструктаж по технике безопасности. Эргономические характеристики рабочего места сотрудников предприятия. |         | 4                 | 6         |                         |
| Этап 2. Анализ перечня предоставляемых на предприятии услуг. Составление перечня предоставляемых услуг: характеристика, цены, условия реализации.   |         | 6                 | 4         |                         |

|   |              |              |      |
|---|--------------|--------------|------|
| Этап 3. Структурные подразделения предприятия. Социальное взаимодействие между сотрудниками предприятия. Основные службы предприятия: состав, функции. Траектория карьерного развития сотрудников предприятия.              | 4            | 6            |      |
| 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. | 8            | 28,55        | ДС,О |
| Этап 5. Технология обслуживания клиентов: порядок, оформление документов. Особенности коммуникации с клиентами. Современные информационные технологии. Особенности оформления заявки на тур, работа в системе бронирования. | 12           | 20           |      |
| Этап 6. Подготовка отчета по практике.  |              | 8            |      |
| Итого в семестре  | 34           | 72,55        |      |
| Промежуточная аттестация (Зачет с оценкой)  | 1,45         |              |      |
| <b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>   | <b>35,45</b> | <b>72,55</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   |
|-----------------|--|
| ОПК-1           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- характеризует основные направления внедрения современных технологий в деятельность предприятий сферы туризма;</li> <li>- анализирует эффективность использования современного программного обеспечения в туристской сфере;</li> <li>- использует возможности вычислительной техники и программного обеспечения при прохождении практики и подготовке отчета.</li> </ul> |
| ОПК-3           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- характеризует содержание основных нормативных документов по обеспечению качества услуг в сфере туризма;</li> <li>- решает типовые задачи профессиональной деятельности, требующие начальных профессиональных умений;</li> <li>- структурирует информацию по туристскому продукту, разрабатывает текст памятки для туристов.</li> </ul>                                  |
| ОПК-7           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- перечисляет нормы и правила охраны труда;</li> <li>- при прохождении практики следует нормам и правилам, озвученным на вводном инструктаже по технике безопасности;</li> <li>- самостоятельно интерпретирует правила безопасности в соответствии со спецификой деятельности предприятия.</li> </ul>   |
| УК-8            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- характеризует основные источники техногенных рисков на предприятии, называет признаки их возникновения и порядок действий в случае их реализации;</li> <li>- участвует в мероприятиях по обеспечению безопасности производственной деятельности на предприятии;</li> </ul>  |

|       |  |
|-------|--|
|       | - использует методы и средства защиты для обеспечения безопасных условий труда и обслуживания клиентов.  |
| ОПК-2 | - последовательно и верно излагает содержание основных этапов работы с заказами клиентов.<br>- анализирует содержание и необходимые реквизиты документов по выполнению туристского заказа.<br>- в отчете корректно заполняет шаблоны типовых документов, сопровождающих процесс разработки и реализации туристского продукта.                  |
| УК-3  | - правила и нормы социального взаимодействия внутри коллектива предприятия сферы туризма.<br>- применяет нормы социального взаимодействия в своей практической деятельности;<br>- эффективно взаимодействует с сотрудниками и клиентами базы практики.   |
| УК-4  | - описывает особенности и основные принципы деловой коммуникации в сфере туризма.<br>- разрабатывает структуру беседы с клиентами, содержащую информацию о специфике входящих в турпакет услуг.<br>- грамотно и аргументированно выстраивает речь, выделяет основную информацию, использует профессионально-деловой стиль речи.                |
| УК-5  | - характеризует факторы, влияющие на развитие туризма в России и мире.<br>- анализирует проблемы взаимодействия туристских предприятий и потребителей (клиентов) в условиях межкультурного разнообразия общества.<br>- оценивает рынки сбыта турпродукта, участников рынка туристских услуг.   |
| УК-6  | - перечисляет основные вопросы профессиональной деятельности, требующие дополнительного изучения в рамках самостоятельной работы;<br>- отбирает источники информации для самостоятельного изучения;<br>- самостоятельно анализирует и обрабатывает дополнительные источники информации.  |
| УК-7  | - характеризует основы здорового образа и стиля жизни;<br>- поддерживает необходимый уровень физической подготовленности для ведения полноценной социальной и профессиональной деятельности;<br>- использует методы укрепления здоровья и поддержания должного уровня физической подготовленности.   |
| ОПК-8 | - называет возможности программных продуктов и коммуникационных платформ для решения прикладных задач в профессиональной деятельности;<br>- работает со средствами дистанционных и коллективных информационных технологий<br>- решает прикладные задачи в сфере туризма и гостеприимств с помощью специализированного программного обеспечения |

#### 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 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.                              |
| 6         | Нормы и правил охраны труда и техники безопасности.  |

## 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  |
|---|---|--|-------------|---|
| <b>5.1.1 Основная учебная литература</b>            |   |  |             |   |
| Бабаева, А. В.,<br>Мамина, Р. И.,<br>Маминой, Р. И. | Деловое общение и деловой этикет  | Санкт-Петербург:<br>Петрополис                                 | 2019        | <a href="http://www.iprbookshop.ru/84671.html">http://www.iprbookshop.ru/84671.html</a>   |
| Деревянкин Е. В.                                    | Деловое общение. Учебное пособие  | Москва: Флинта   | 2017        | <a href="https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=354742">https://ibooks.ru/reading.php?short=1&amp;productid=354742</a> |
| 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>   |
| <b>5.1.2 Дополнительная учебная литература</b>      |   |  |             |   |
| Рапанова, И. Н.,<br>Чапалда, К. Г.                  | English for service and tourism industry - Английский язык в сфере обслуживания и туризма | Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ    | 2016        | <a href="http://www.iprbookshop.ru/69881.html">http://www.iprbookshop.ru/69881.html</a>   |

|                |  |  |      |   |
|----------------|--|--|------|---|
| Нуреева, Д. Н. | English for Service and Tourism (Английский язык. Сервис и туризм) | Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет | 2014 | <a href="http://www.iprbookshop.ru/61947.html">http://www.iprbookshop.ru/61947.html</a> |
| Титова Л. Г.   | Деловое общение  | Москва: ЮНИТИ-ДАНА   | 2012 | <a href="http://www.iprbookshop.ru/10495.html">http://www.iprbookshop.ru/10495.html</a> |

### 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](http://www.rostur.ru)
3. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) – «Турдом» - профессиональный туристский портал.
4. [www.tourinfo.ru](http://www.tourinfo.ru) – «Туринфо».
5. [www2.unwto.org](http://www2.unwto.org) – Официальный сайт Всемирной туристской организации.
6. [www.rg.ru](http://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- |