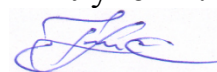


**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.М. КОКОВА»**

**Факультет – «Торгово-технологический»  
Кафедра – «Товароведение, туризм право»**

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета  
доцент Глупов Т.Х.



---

«21» июня 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**Б2.О.05 (П) Организационно-управленческая**

Направление подготовки **43.03.02 Туризм**

Направленность (профиль) **Технология и организация туроператорских и турагентских услуг**

Программа подготовки – **академический бакалавриат**

Квалификация выпускника - **бакалавр**

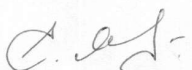
Курс обучения – **4 (5)**

Семестр – **7 (9)**

Форма обучения: **очная (заочная)**

Рабочая программа производственной практики Б2.О.05 (П) Организационно-управленческая составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки России от 08 июня 2017 г. № 516 (далее – ФГОС ВО с изменениями и дополнениями) и рабочего учебного плана подготовки бакалавров по данному направлению, одобренного Ученым советом вуза (протокол № 8 от 31 мая 2024 г.).

Составитель рабочей программы  
к.э.н., доцент



Е.А. Яицкая

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Товароведение, туризм и право»

Протокол от «19» июня 2024 г. № 11

Заведующий кафедрой  
д.с/х.н., профессор



Р.Х. Кудаев

Одобрено методической комиссией факультета «Торгово-технологический»

Протокол от «20» июня 2024 г. № 10

Председатель методической комиссии факультета «Торгово-технологический» д.э.н., профессор



И.Ш. Дзахмишева

Согласовано:  
Директор научной библиотеки



И.А. Шогенова

«18» июня 2024 г.



## 1. Вид, тип, способы и формы проведения

Вид практики – производственная.

Тип практики – организационно-управленческая.

Способы проведения практики: стационарная; выездная.

Форма проведения организационно-управленческой практики – дискретно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения технологической практики.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор места прохождения практики учитывает состояние здоровья и требования по доступности для данной категории обучающихся.

## 2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы:

### 2.1. Цели и задачи производственной практики – организационно-управленческая

**Цели организационно-управленческой практики** – закрепление теоретических знаний и приобретение практических навыков и компетенций в области практической профессиональной деятельности, необходимой для овладения способностью рассчитать и анализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, обосновать организационно-управленческое решение.

#### Задачи организационно-управленческой практики:

- научиться осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- изучить основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы;
- приобрести умения и навыки осуществления основных функций управления туристской деятельностью;
- выработать умения выявлять потребности туристов для повышения эффективности процесса обслуживания;
- выработать умения обосновать управленческое решение в туризме;
- сформировать навыки расчета и анализа затрат деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта;
- сформировать навыки организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов.

### 2.2 Результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Коды компетенций | Наименование компетенции  | Код и наименование индикатора достижения компетенции   | Результаты обучения  |
|------------------|---|--|--|
| УК-3             | Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | ИД-2 <sub>УК-3</sub> Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата | <i>Знать:</i> способы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде<br><i>Уметь:</i> предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата<br><i>Владеть:</i> навыками планирования последовательности шагов для достижения заданного результата |
| ОПК – 2          | Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью          | ИД-1 <sub>ОПК-2</sub> Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы                                 | <i>Знать:</i> методы определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы<br><i>Уметь:</i> определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы<br><i>Владеть:</i> навыками определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы |
|                  |   | ИД-2 <sub>ОПК-2</sub> Использует основные методы и приемы планирова-   | <i>Знать:</i> методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и  |

|         |  |   |  |
|---------|--|---|--|
|         |  | <p>ния, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы</p>   | <p>отдельных сотрудников объектов туристской сферы<br/> <i>Уметь:</i> использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы<br/> <i>Владеть:</i> методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы</p>   |
| ОПК – 5 | Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности                                | ИД-1 <sub>ОПК-5</sub> Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы  | <p><i>Знать:</i> способы определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятий туристской сферы<br/> <i>Уметь:</i> определять, анализировать, оценивать производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы<br/> <i>Владеть:</i> навыками определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей предприятий туристской сферы</p>   |
|         |  | ИД-2 <sub>ОПК-5</sub> Принимает экономически обоснованные управленческие решения  | <p><i>Знать:</i> принципы принятия экономически обоснованных управленческих решений<br/> <i>Уметь:</i> принимать экономически обоснованные управленческие решения<br/> <i>Владеть:</i> навыками принятия экономически обоснованных управленческих решений</p>  |
|         |  | ИД-3 <sub>ОПК-5</sub> Обеспечивает экономическую эффективность туристского предприятия  | <p><i>Знать:</i> способы обеспечения экономической эффективности туристского предприятия<br/> <i>Уметь:</i> обеспечивать экономическую эффективность туристского предприятия<br/> <i>Владеть:</i> навыками обеспечения экономической эффективности туристского предприятия</p>   |
| ПК-1    | Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности  | ИД-1 <sub>ПК-1</sub> Применяет знания организационных основ туристской индустрии, структуры туристской отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности       | <p><i>Знать:</i> организационные основы туристской индустрии, структуры туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности<br/> <i>Уметь:</i> применять знания организационных основ туристской индустрии, структуры туристской отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности<br/> <i>Владеть:</i> навыками применения знаний организационных основ туристской индустрии, структуры туристской отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности</p> |
| ПК-2    | Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные | ИД-2 <sub>ПК-2</sub> Вырабатывает управленческие решения на основе соблюдения действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, | <p><i>Знать:</i> способы расчёта и анализа затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения<br/> <i>Уметь:</i> вырабатывать управленческие решения на основе соблюдения действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами,</p>  |

|  |                                  |                       |  |
|--|----------------------------------|-----------------------|--|
|  | фактивные управленческие решения | положениями договоров | положениями договоров<br><i>Владеть:</i> навыками принятия управленческих решений на основе соблюдения действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров |
|--|----------------------------------|-----------------------|--|

### 3. Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Производственная практика (организационно-управленческая) входит в Блок 2 «Практика», относится к обязательной части учебного плана подготовки обучающихся по направлению 43.03.02 Туризм направленность Технология и организация туроператорских и турагентских услуг.

#### 4. Объем организационно-управленческой практики

Объем и продолжительность производственной практики (организационно-управленческая) 3 зачетные единицы (108 часов, 2 недели).

#### 5. Содержание практики

##### 5.1. Структура и содержание организационно-управленческой практики

Содержание организационно-управленческой практики определяется целями и задачами практики. В процессе прохождения практики обучающийся:

- проводит исследование основных направлений деятельности базы практики, специфики менеджмента (особенностей организационных и функциональных процессов); финансово-хозяйственной деятельности выбранного объекта-места прохождения практики, изучает его организационную структуру,

- овладевает практическими навыками организации туров, маршрутов, экскурсий, практической деятельности по решению правовых, коммерческих, производственных и других вопросов;

- анализирует ассортимент и потребительские свойства предлагаемых турпродуктов, выявляет соответствие их требованиям нормативно-технической документации и потребностям населения;

- выявляет факторы, формирующие спрос по отдельным группам турпродуктов, анализирует факторы, влияющие на формирование ассортимента туристских предложений;

- выделяет основные проблемные области, разрабатывает направления по совершенствованию деятельности объекта, связывает полученные результаты с общим состоянием туристской индустрии.

##### 5.2 Вид работ и содержание производственной практики (организационно-управленческой), включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)

| № п/п                           | Разделы практики, виды учебной работы                                    | Контактная работа                                  |   |   | Самостоятельная работа обучающегося | Форма текущего контроля и промежуточной аттестации     |
|---------------------------------|--|--|---|---|-------------------------------------|--|
|                                 |  | консультация руководителя практики от университета | индивидуальные консультации с руководителем практики от предприятия | сбор и анализ данных, выполнение индивидуального задания под руководством специалистов предприятий и руководителей практики |                                     |  |
| <b>1. Подготовительный этап</b> |  |  |   |   |                                     |  |
| 1.1                             | Установочная лекция. Согласование и закрепление индивидуального задания. | 2  | 2   |   |                                     | Проверка посещаемости и получение индивидуальных зада- |

|                                 |  |   |   |   |    |  |
|---------------------------------|--|---|---|---|----|--|
|                                 |  |   |   |   |    | ний; перечень планируемых результатов при прохождении практики   |
| 1.2                             | Инструктаж по технике безопасности   | 2 | 2 |   |    | Инструктаж по прохождению практики и зачет по технике безопасности   |
| 1.3                             | Сбор методических материалов, литературных источников, законодательных актов, научной литературы и др. информационных ресурсов для овладения способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов. Проведение анализа зарубежного и отечественного опыта по вопросам мониторинга рынка туристских услуг в сфере туристской деятельности по теме исследования.  |   |   | 6 | 6  | Проверка выполнения этапа<br>Изучение содержания практики  |
| <b>2. Производственный этап</b> |  |   |   |   |    |  |
| 2.1                             | Ознакомление с туристским предприятием, его производственной базой, в том числе материально-техническим обеспечением, структурными подразделениями, а также рабочим местом.<br>Выполнение производственных заданий в соответствии с индивидуальным заданием.<br>Сбор информационно-методического и справочного материала для овладения способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.<br>Подготовка отчета (глава 1,2) -анализ организации работы исполнителей в процессе организации туристской деятельности с учетом социальной политику государства.<br>Проектирование SWOT-анализа деятельности туристского предприятия | 2 | 2 | 8 | 12 | Проверка посещаемости.<br>Устный опрос-закрепление знаний, умений и навыков, полученных при прохождении производственного этапа. |
| <b>3. Аналитический этап</b>    |  |   |   |   |    |  |
| 3.1                             | Формирование базы аналитических данных   | 2 |   |   | 8  | Проверка посещаемости.<br>Устный опрос-закрепление знаний, умений и навыков,   |

|                               |  |    |   |    |    |  |
|-------------------------------|--|----|---|----|----|--|
|                               |  |    |   |    |    | полученных при прохождении аналитического этапа.   |
| 3.2                           | Комплексный анализ собранных данных с использованием различных методов   | 2  |   | 8  | 10 | Проверка посещаемости.<br>Устный опрос-закрепление знаний, умений и навыков, полученных при прохождении аналитического этапа.  |
| 3.3                           | Оценка степени эффективности и результативности деятельности предприятия, выявление существующих недостатков, причин их возникновения, проведение прочих исследований. Выработка рекомендаций по совершенствованию работы туристской организации |    |   |    | 10 | Проверка посещаемости.<br>Устный опрос-закрепление знаний, умений и навыков, полученных при прохождении аналитического этапа.<br>Представление собранных материалов руководителю практики.<br>Проверка индивидуальных заданий. |
| <b>4. Заключительный этап</b> |  |    |   |    |    |  |
| 4.1                           | Интерпретация полученных результатов.<br>Формулирование предложений и рекомендаций по совершенствованию финансово-хозяйственной деятельности организации-места прохождения практики.   | 2  | 2 |    | 8  | Проверка посещаемости.<br>Устный опрос-закрепление знаний, умений и навыков, полученных при прохождении аналитического этапа.<br>Представление собранных материалов руководителю практики.                                     |
| 4.2                           | Подготовка отчета по организационно-управленческой практики  |    |   | 2  | 10 | Представление собранных материалов руководителю практики.<br>Проверка выполненного этапа.<br>Сдача и защита отчета по производственной практике.   |
| Итого-108                     |  | 12 | 8 | 24 | 64 |  |

### 6. Форма отчетности по практике

Практика проводится в соответствии с рабочей программой и рабочим графиком (планом) прохождения производственной практики, составленным совместно руководителем практики от Университета и руководителем практики от профильного предприятия (Приложение 1).

По окончании организационно-управленческой практики обучающийся представляет на кафедру дневник практики (форма дневника и требования к нему приводятся в Приложении 2), подписанный руководителем практики и письменный отчет о практике (образец титульного листа отчета приведен в Приложении 3).

Работа по составлению отчета проводится студентом систематически на протяжении всего периода практики.

Отчет по производственной практике, должен иметь следующую структуру:

1. *Титульный лист* – является первой страницей отчета о прохождении производственной практики;

2. Содержание;



### 3. Введение;

*Введение* представляет собой описание цели практики и рабочих задач, которые ставит перед собой обучающийся в ходе прохождения организационно-управленческой, краткое обоснование актуальности направления деятельности исследуемого предприятия (организации).

### 4. Практическая часть (анализ выполненной работы), которая состоит из двух разделов:

#### **РАЗДЕЛ 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА МЕСТА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

В этом разделе необходимо рассмотреть:

1. Характеристики туристского предприятия (места прохождения практики): юридический и фактический адреса, форма собственности, правоустанавливающие документы, руководство, инвесторы.

2. Описать профиль деятельности туристского структуры, основных отделов с описанием их функции, выделить географические направления его работы, специализацию на определенных турах, направлений деятельности, его организационной подчиненности, количеством занятых сотрудников, графиком работы.

3. Перечень используемых методов исследования рынка туристских услуг, а также методов продвижения и реализации туристских продуктов.

4. Характеристики нормативной базы, внутренними нормативами и стандартами, которыми руководствуется предприятие в своей деятельности

5. Описать клиентов турпредприятия, выделить форм работы с ними.

6. Перечень систем бронирования туров и отелей, сопутствующих (непрофильных) услуг, с которыми работает турпредприятие.

7. Описать используемые на предприятии методы коммуникации с партнерами.

8. Описать технологии выстраивания отношений с российскими и зарубежными туристами и партнерами по характеру работы по въездному и выездному, внутреннему туризму, предприятиями по оказанию услуг размещения, питания, экскурсионного обслуживания.

9. Описать используемые информационных систем и профессиональных программ при осуществлении деятельности туристского предприятия по основным и дополнительным услугам.

10. Характеристики системы делопроизводства на туристском предприятии

11. Подробное описание процедур оформления документации, бронирования услуг, ведения отчетности и соответствующих форм, сбор и обобщение статистической информации по направлениям турпоездок клиентов, тенденциям рынка, в сегменте которых работает предприятие.

Объем до 5-6 страниц

#### **РАЗДЕЛ 2. ТЕМА ИНДИВИДУАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ**

В данном разделе предполагается представить результаты выполненного индивидуального задания: описание исследованного вопроса, расчеты, графики, схемы маршрутов и т.д.

Тематика индивидуальных заданий представлена в разделе 7.

Объем до 6-9 страниц.

### 5. Заключение:

В *заключении* логически последовательно излагаются основные выводы, к которым пришел автор в ходе исследования, выявляются положительные и отрицательные моменты деятельности предприятия приводятся собственные предложения по совершенствованию, улучшению организационной структуры управления и (или) процесса управления технологическим процессом и (или), управления персоналом, информационной системы управления, финансово-экономической деятельности, и (или) процесса управления маркетингом и т.д. в соответствии с тематикой индивидуального задания.

6. Список литературы. В конце отчета приводится *список литературы* и нормативных материалов (оформленный в соответствии с ГОСТом);

7. Приложения. В *приложении* должны быть представлена документация, послужившая информационной базой для выполнения работы.

Отчет должен быть максимально конкретным и отражать реально проделанную самостоятельную работу студента с указанием особенностей организации экономической деятельности в организации и разработанными практическими рекомендациями по выявленным недостаткам.

#### *Требования к оформлению отчета*

Объем отчета (без приложений) должен составлять 17-20 страниц печатного текста. Работа печатается на одной стороне стандартных листов белой бумаги формата А4. Шрифт Times New Roman, если текст набирается в пакете Microsoft Word, или аналогичный при наборе текста в других системах верстки и редактирования текста. Размер 14 пт. Межстрочный интервал 1,5. Вырав-

нивание по ширине. Отступ первой строки (абзац) – 1,25 см. Поля на странице: левое поле – 30 мм; правое поле – 15 мм; верхнее поле – 20 мм; нижнее поле – 20 мм. Отчет брошюруется в папку.

Страницы Отчета с рисунками и приложениями (по необходимости) должны иметь сквозную нумерацию.

Первой страницей является титульный лист, на котором номер страницы не проставляется. Иллюстрации, таблицы, расположенные на отдельных листах, включаются в общую нумерацию страниц.

Страницы работы следует нумеровать арабскими цифрами. Номер страницы проставляется вверху по правому краю.

Формой промежуточной аттестации студентов по итогам производственной практики: научно-исследовательская работа является зачет с оценкой.

По окончании практики представляется отчет о проделанной работе, являющийся результатом прохождения данной практики обучающегося, который подлежит защите на заседании комиссии, созданной по распоряжению декана факультета.

Защита отчета по практике включает публичное обсуждение результатов практики перед членами комиссии.

Результаты защиты оцениваются по пятибалльной системе и заносятся в зачетную книжку студента и ведомость.

## 7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

### 7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Организационно-управленческая практика направлена на формирование следующих компетенций:

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью;

ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности;

ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности;

ПК-2 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения.

В процессе освоения образовательной программы компетенции УК-3, ОПК-2, ОПК-5, ПК-1, ПК-2 также формируются при изучении дисциплин и прохождения других видов и типов практик и ГИА.

#### Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы «Туризм»

| Код компетенции | Дисциплины, практики, ГИА, через которые формируется компетенция (компоненты) | Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы* |
|-----------------|---|---|
| УК-3            | Б1.О.10 Менеджмент в туризме  | 5   |
|                 | <b>Б2.О.05(П) Производственная организационно-управленческая</b>              | 7   |
|                 | Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы                   | 8   |
| ОПК-2           | Б1.О.10 Менеджмент в туризме  | 5   |
|                 | <b>Б2.О.05(П) Производственная практика, организационно-управленческая</b>    | 7   |
|                 | Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы                   | 8   |
| ОПК-5           | Б1.О.11 Экономика в туризме   | 2   |
|                 | Б1.О.20 Экономика и предпринимательство в сфере туризма                       | 3   |
|                 | Б1.О.16 Бухгалтерский и финансовый учет в туризме                             | 6   |
|                 | <b>Б2.О.05(П) Производственная практика, организационно-управленческая</b>    | 7   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы                         | 8 |
| ПК-1  | Б1.В.09 Основы туризма  | 1 |
|   | ФТД.01 Гражданское население в противодействии распространения идеологии терроризма | 2 |
|   | Б1.В.06 Планирование и анализ деятельности  | 4 |
|   | Б1.В.08 Технология и организация управления качеством гостиничных услуг             |   |
|   | Б1.О.10 Менеджмент в туризме  | 5 |
|   | Б1.В.11 Принятие управленческих решений в туризме                                   |   |
|   | Б1.О.17 Организация туристской деятельности   | 6 |
|   | Б1.В.14 Технология и организация выездного туризма                                  |   |
|   | Б1.В.ДВ.03.01 Бизнес планирование гостиничных услуг                                 |   |
|   | Б1.В.ДВ.03.02 Поведения потребителя   |   |
|   | Б1.О.22 Организация туроперейтинга  | 7 |
|   | <b>Б2.О.05(П) Производственная практика, организационно-управленческая</b>          |   |
|   | Б1.В.18 Организация обслуживания в туристской индустрии                             | 8 |
|   | Б1.В.02 Технология и организация операторских и агентских услуг                     |   |
| Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |   |   |
| ПК-2  | Б1.О.11 Экономика туризма   | 2 |
|   | Б1.В.07 Стандартизация и сертификация в туристской индустрии                        | 3 |
|   | Б1.В.06 Планирование и анализ деятельности  | 4 |
|   | Б1.В.11 Принятие управленческих решений в туризме                                   | 5 |
|   | Б1.В.16 Технология и организация услуг питания                                      |   |
|   | Б1.О.16 Бухгалтерский и финансовый учет в туризме                                   | 6 |
|   | Б1.В.ДВ.03.01 Бизнес планирование гостиничных услуг                                 |   |
|   | Б1.В.ДВ.03.02 Поведение потребителя   |   |
|   | <b>Б2.О.05(П) Производственная практика, организационно-управленческая</b>          | 7 |
|   | Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы                         | 8 |

*\*Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется семестром изучения дисциплин и прохождения практик*

## **7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Оценочные средства должны позволять достоверно оценивать сформированность компетенций как целостного новообразования – комплекса способностей, используемых для достижения социальных или профессиональных целей, отражающих результаты освоения основной профессиональной образовательной программы.

Контроль уровней сформированности компетенции осуществляется с позиций оценивания составляющих ее частей по трехкомпонентной структуре компетенции: знать, уметь, владеть и (или) иметь опыт деятельности.

Основными этапами формирования компетенций при прохождении практики являются последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение обучающимися необходимыми компетенциями. Результат аттестации на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций обучающимся.

Сформированность каждой компетенции в рамках прохождения организационно-управленческой практики оценивается по трехуровневой шкале:

-пороговый уровень является обязательным для всех обучающихся по завершении освоения практики;

-средний уровень характеризуется превышением минимальных характеристик сформированности компетенции по завершении проведения практики;

-высокий уровень характеризуется максимально возможной выраженностью компетенции и является важным качественным ориентиром для самосовершенствования.

Формой промежуточной аттестации по производственной практике (организационно-управленческой) является **зачет с оценкой**.

## Показатели и критерии определения уровня сформированности компетенций\*

| Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения   | Планируемые результаты обучения  | Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания                                  |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
|  |  | минимальный   | пороговый   | средний   | высокий  |
|  |  | Оценка  |   |   |  |
|  |  | неудовлетворительно   | удовлетворительно   | хорошо  | отлично  |
| ИД-2 <sub>ук-3</sub><br>Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата (7 этап) | <b>Знать:</b> способы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде   | Не знает способы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде   | Частично знает способы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде   | Знает с отдельными пробелами способы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде   | На высоком уровне знает способы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде   |
|  | <b>Уметь:</b> предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата | Не умеет предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата | Частично умеет предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата | Умеет с отдельными пробелами предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата | На высоком уровне умеет предвидеть результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата |
|  | <b>Владеть:</b> навыками планирования последовательности шагов для достижения заданного результата   | Не владеет навыками планирования последовательности шагов для достижения заданного результата   | Частично владеет навыками планирования последовательности шагов для достижения заданного результата   | Владеет с отдельными пробелами навыками планирования последовательности шагов для достижения заданного результата   | На высоком уровне владеет навыками планирования последовательности шагов для достижения заданного результата   |
| ИД-1 <sub>опк-2</sub><br>Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы (7 этап)                                 | <b>Знать:</b> методы определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы                           | Не знает методы определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы                           | Частично знает методы определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы                           | Знает с отдельными пробелами методы определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы                           | На высоком уровне знает методы определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы                           |
|  | <b>Уметь:</b> определять цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы                                   | Не умеет методы определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы                           | Частично умеет методы определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы                           | Умеет с отдельными пробелами методы определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы                           | На высоком уровне умеет методы определения целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы                           |
|  | <b>Владеть:</b> навыками определения целей и задач управле-  | Не владеет навыками определения целей и задач управле-  | Частично владеет навыками определения целей и задач управле-  | Владеет с отдельными пробелами навыками определения   | На высоком уровне владеет навыками определения целей и   |







|   |   |  |  |  |   |
|---|---|--|--|--|---|
| ний, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров (7 этап) | (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения   | вывая эффективные управленческие решения   | теля и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения   | требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения   | ваниями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения   |
|   | <b>Уметь:</b> вырабатывать управленческие решения на основе соблюдения действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров        | Не умеет способы расчёта и анализа затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения          | Частично умеет способы расчёта и анализа затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения          | Умеет с отдельными пробелами способы расчёта и анализа затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения          | На высоком уровне умеет способы расчёта и анализа затрат деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения          |
|   | <b>Владеть:</b> навыками принятия управленческих решений на основе соблюдения действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров | Не владеет навыками принятия управленческих решений на основе соблюдения действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров | Частично владеет навыками принятия управленческих решений на основе соблюдения действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров | Владеет с отдельными пробелами навыками принятия управленческих решений на основе соблюдения действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров | На высоком уровне владеет навыками принятия управленческих решений на основе соблюдения действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров |

\*На этапе освоения дисциплины

### Критерии оценивания результатов обучения по практике

Результаты защиты оцениваются как оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» заносятся в зачетную книжку студента и ведомость.

| Наименование оценочного средства  | Оценка (шкала оценивания)     | Критерии оценивания компетенций (результатов)  | Критерии оценивания  |
|-----------------------------------|-------------------------------|--|--|
| Письменный отчёт<br>Защита отчета | Высокий уровень «5» (отлично) | Выполнены все требования к написанию отчета: содержание разделов соответствует их названию, собрана полноценная, необходимая информация, выдержан объем; умелое использование профессиональной терминологии, соблюдены требования к внешнему оформлению. | заслуживает студент, показавший всесторонние и систематизированные, глубокие знания вопросов и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений. |



|  |  |  |
|--|--|--|
| Средний уровень «4» (хорошо)                   | Основные требования к отчету выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеется неполнота материала; не выдержан объём отчета; имеются упушения в оформлении.                | заслуживает студент, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя. |
| Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)      | Имеются существенные отступления от требований к отчету. В частности, разделы отчета освещены лишь частично; допущены ошибки в содержании отчета; отсутствуют выводы.                    | заслуживает студент, показавший фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.   |
| Минимальный уровень «2» (не удовлетворительно) | Задачи практики не раскрыты в отчете, использованная информация и иные данные отрывисты, много заимствованного, отраженная информация не внушает доверия или отчет не представлен вовсе. | заслуживает студент, который не знает большей части основного содержания вопросов, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.                                |

*Описание процедуры оценивания*

В последний день практики студент обязан предоставить на кафедру отчет для проверки. Руководитель практики от Университета проверяет его и пишет резюме, в котором дается оценка содержания и оформления отчета, делает запись о допуске к защите или необходимости доработки отдельных разделов.

В процессе рецензирования оценивается:

- качество представленных аналитических материалов, характеризующих объект исследования;
- содержание представленного итогового отчета о прохождении организационно-управленческой практики.

Окончательная оценка выставляется по результатам защиты.

К защите допускаются студенты, выполнившие программу практики, написавшие отчет.

Защита отчетов по производственной практике проводится руководителями практики в установленные сроки. По результатам защиты заполняется аттестационный лист по практике (приложение 4).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие оценку «не удовлетворительно» по результатам защиты практики, могут быть отчислены из Университета за невыполнение обязанностей по добросовестному освоению основной профессиональной образовательной программы и выполнению учебного плана.

При наличии уважительных причин возможен перенос сроков прохождения практики и защиты отчетов в индивидуальном порядке.

**7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения индикаторов достижения компетенции ИД-2<sub>ук-3</sub>, ИД-1<sub>опк-2</sub>, ИД-2<sub>опк-2</sub>, ИД-1<sub>опк-5</sub>, ИД-2<sub>опк-5</sub>, ИД-3<sub>опк-5</sub>, ИД-1<sub>пк-1</sub>, ИД-2<sub>пк-2</sub> в процессе освоения ОПОП**

**7.3.1. Примерный перечень индивидуальных заданий.**

**Тема 1. Организация процесса управления качеством оказания туристских услуг на предприятии.**

- Анализ внутренних нормативов и стандартов, которыми руководствуется туристское предприятие в своей деятельности и оценка процесса контроля
- Анализ этапов процесса обслуживания потребителей и (или) туристов на предприятии.
- Охарактеризовать используемые предприятием офисные технологии и специальное программное обеспечение туристской деятельности, интернет – технологии для организации процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
- Дать оценку качества обслуживания потребителей и (или) туристов на исследуемом предприятии.

## **Тема 2. Определение доходов и расходов организации**

- классификация доходов организации (с приложением документов);
- состав и содержание расходов предприятия (с приложением документов);
- анализ динамики и структуры доходов и расходов организации.

## **Тема 3. Формирование прибыли и её использование**

- источники прибыли и механизм ее формирования (с приложением документов и отражением расчетов).
- распределение и использование прибыли (с приложением документов).

## **Тема 4. Турпланирование на предприятии**

- анализ схемы взаимодействия туроператора с поставщиками туристских услуг,
- анализ договорного плана различных туров.
- особенности планирование затрат на предприятии;
- методы планирования оборотных средств предприятия;
- планирование выручки;
- характеристика финансового планирования прибыли предприятия;

## **Тема 5. Персонал организация и оплата труда на предприятии**

- персонал предприятия и его структура
- планирование персонала предприятия
- движение персонала предприятия
- производительность труда: показатели, измерители, резервы роста
- оплата труда на предприятии
- мотивация и стимулирование работников

## **Тема 6. Маркетинговая стратегия развития предприятия**

- оценка стратегических возможностей;
- оценка маркетинговых исследований конкурентоспособности;
- изучение основных этапов маркетингового исследования рынка, принципов анализа рынка потребителей и конкурентной среды.
- анализ маркетинговых исследований конкурентоспособности;
- оценка и анализ системы сбыта туристской продукции.

## **Тема 7. Документооборот в турфирме.**

- анализ основного содержания договоров с поставщиками туристских услуг;
- анализ документов и автоматизация документооборота на предприятии;
- анализ основных документов, регламентирующих взаимоотношения туроператоров и турагентов, туроператоров и туристов.
- ценообразование туристского продукта: основные этапы и методы.

## **Тема 8. Выявление потребностей клиентов**

- анализ видов потребностей;
- изучение принципов выявления потребностей клиентов;
- изучение проявления потребностей в поведении клиентов;
- оценка работы с возражениями.

## **Тема 9. Технология работы с клиентом по телефону и в офисе турфирмы**

- изучение телефонной работы турфирмы с клиентами;
- изучение особенностей установления контакта с клиентом по телефону;
- анализ работы с клиентом в офисе турфирмы;
- анализ послепродажного обслуживания клиентов.

## **Тема 10. Конфликтные ситуации в туризме и способы их разрешения**

- анализ видов конфликтов;
- анализ причин возникновения конфликтов с туристом;
- оценка динамики конфликтов;
- анализ поведения в конфликтных ситуациях;
- оценка методы разрешения конфликтных ситуаций на предприятии

## **Тема 11. Технология продаж услуг и обслуживания туристов**

- изучение офисной технологии продаж услуг туристской индустрии;
- изучение законодательного и нормативно-правового регулирования в организации продаж.;
- изучение этапов совершения покупки;
- анализ требований к информационному обеспечению туристского продукта (услуги).

## **Тема 12. Организация и ведение клиентской базы**

- изучение CRM, на предприятии;
- анализ материальных и нематериальных факторов приверженности клиентов;
- анализ способов возвращения потерянных клиентов.

### **Тема 13. Программы клиентской лояльности**

- изучение понятия клиентской лояльности;
- анализ видов клиентской лояльности;
- анализ программы клиентской лояльности на предприятии.

#### **7.3.1. Типовые контрольные вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации:**

*Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации организационно-управленческой практики, в зависимости от индивидуального задания могут быть следующими:*

Применительно к выбранной тематике необходимо ответить на следующие вопросы:

1. Описать особенности организации управления туристским комплексом за рубежом
2. Назвать особенности организации управления туристским комплексом России
3. Описать виды организационных структур управления, используемых в туристской индустрии
4. Охарактеризовать модели процесса принятия решений на примере базы практики
5. Описать методы управления персоналом туристского предприятия на примере базы практики
6. Описать особенности организации деятельности в туристской индустрии на микроэкономическом уровне управления.
7. Описать особенности организации деятельности в туристской индустрии на макроэкономическом уровне управления.
8. Описать основные элементы процесса управления на примере базы практики
9. Дать характеристику элементов организаций туристской индустрии на примере базы практики
10. Описать элементы планирования деятельности организаций туристской индустрии на примере базы практики
11. Описать особенности мотивации как функция управления организации туристской индустрии
12. Описать особенности координации деятельности организаций туристской индустрии на примере базы практики
13. Описать особенности управления потребительской мотивацией на рынке туристских услуг на примере базы практики
14. Дать характеристику факторам формирования потребительской мотивации на рынке туристских услуг
15. Дать характеристику системе управления персоналом в организациях туристской индустрии на примере базы практики
16. Дать характеристику системе информационного менеджмента в организациях туристской индустрии
17. Дать характеристику системе антикризисного управления в организациях туристской индустрии на примере базы практики
18. Дать характеристику системе финансового менеджмента в организациях туристской индустрии на примере базы практики
19. Дать характеристику системе инвестиционного менеджмента в организациях туристской индустрии
20. Дать характеристику системе управления качеством в организациях туристской индустрии
21. Дать оценку хозяйственного риска, как инструмент решения проблемы экономической безопасности организаций индустрии туризма
22. Выявить и назвать отраслевые факторы хозяйственного риска на примере базы практики
23. Описать стратегии экономической безопасности организаций индустрии туризма
24. Перечислить и дать краткую характеристику особенностям обеспечения экономической безопасности деятельности организаций индустрии туризма

*Типовые задания для проведения промежуточной аттестации по организационно-управленческой практике:*

*Задание 1.* Составление индивидуального плана производственной практики: организационно-управленческая, согласование его с руководителем практики от кафедры «Товароведение туризм и право» Университета:

- определение цели и задач практики;
- знакомство с содержанием практики;
- разработка научного плана и программы проведения научного исследования (объект исследования, предмет исследования, цель и задачи исследования, методы исследования, теоретическая, методологическая, информационная базы исследования, структура и примерное содержание ВКР);
- разработка инструментария планируемого исследования.

*Задание 2.* Согласование плана работы с руководителем практики от организации: определение для дальнейшего изучения и анализа нормативно-правовых актов, национальных стандартов; определение состава первичных документов, необходимых для детализированного изучения предмета исследования.

*Задание 3.* Экспериментальный этап организационно-управленческой практики:

- изучение учебной, методической и научной литературы (учебники, ученые пособия, монографии, журналы, информационные и справочные издания);
- определение круга проблем для исследования;
- изучение теории по теме исследования: ключевые понятия и определения, трактовки терминов разными авторами, методические подходы к изучению явления или процесса на практике;
- анализ, обобщение и систематизация научно-экономической информации и составление библиографии по теме исследования.

*Задание 4.* Экспериментальный этап исследования:

- определение целей, задач исследования, объекта и предмета исследования;
- определение необходимых информационных источников и выявление их наличия или отсутствия на месте прохождения практики;
- анализ источников информации для проведения дальнейшего исследования.

*Задание 5.* Выбор методов исследования изучаемой проблемы, критериев и показателей, изменение которых будет отслеживаться в динамике, предложение факторов, степень влияния которых на предмет исследования целесообразно изучить.

*Задание 6.* Заключительный этап организационно-управленческой практики:

- оценка и интерпретация полученных результатов;
- анализ научной значимости проводимых исследований.

*Задание 7.* Подготовка обзора, аналитического отчета по результатам прохождения производственной (организационно-управленческой) практики:

- выбор научной проблемы;
- выделение необходимых материалов из совокупности сведений, полученных на практике;
- подготовка текста литературного обзора, аналитического отчета.

*Задание 8.* Работа над отчетом по организационно-управленческой практики:

- подготовка материалов, которые войдут в отчет;
- согласование с руководителем от Университета.

#### **7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, обучающихся основывается на следующих принципах:

1. Надежность использование единообразных стандартов и критериев оценки.
2. Справедливость – разные обучающиеся должны иметь равные возможности.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки: развитие компетенций идет по возрастанию – поэтапно, и оценочные средства на каждом этапе учитывают это развитие.
5. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимся) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекса мер по устранению недостатков и дальнейшему развитию.

Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности в полной мере находят свое отражение в материалах, собранных и (или) подготовленных в процессе прохождения практики, решении задач практики, качестве выполнения и оформления отчета о прохождении практики, содержании доклада на его защите и ответах на вопросы.

При этом под указанными категориями понимается:

«знать» – воспроизводить и объяснять освоенный материал с требуемой степенью научной точности и полноты;

«уметь» – решать типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения;

«владеть» – решать усложненные задачи на основе приобретенных знаний, умений и навыков, в нетипичных ситуациях.

При оценке уровня освоения компетенций по практике оценивается:

- полнота и качество ведения дневника по практике;

- полнота собранных материалов,

- своевременность сдачи отчета по практике, его полнота и качество выполнения заданий;

- защита отчета (ответы на вопросы).

Для оценивания результатов обучения в виде знаний, полученных в результате прохождения практики возможно использование таких типов контроля, как индивидуальное собеседование, устные ответы на вопросы и т.д.

Индивидуальное собеседование, устный опрос проводятся по разработанным вопросам по отдельным разделам содержания практики.

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются контрольные задания, включающие одну или несколько задач (вопросов) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности обучающихся производится в результате исполнения ими следующих требований:

1. Отчет о прохождении практики выполнен в соответствии с правилами и требованиями.

2. В ходе защиты отчета продемонстрированы конкретные результаты прохождения практики, выполнение программы практики.

Для оценивания уровня компетенций используется шкала: высокий уровень, средний уровень, пороговый уровень, минимальный уровень.

Промежуточная аттестация по практике проводится в форме зачета с оценкой. Оценка складывается из интегрированной оценки, включающей в себя оценку результатов собеседования (защиты отчета по практике), оценки выполнения индивидуального задания и содержания отчета.

Общий итог защиты отчета по производственной (организационно-управленческой) практике выставляется на титульном листе работы, в экзаменационной ведомости и зачетной книжке студента.

## **8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет» необходимых для проведения практики**

### **Основная литература:**

1. Васина, С.М. Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий: учебно-методическое пособие / С.М. Васина. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2014. - 72 с [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439338](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439338)

2. Гировка, Н.Н. Рекреационные ресурсы : учебное пособие / Н.Н. Гировка. - Н. Новгород : ННГАСУ, 2012. - 333 с. [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=427433](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=427433)

3. Гринберг, А. С. Документационное обеспечение управления [Электронный ресурс] : учебник вузов, обуч. по напр. "Экономика" и " Менеджмент", спец. "Информатика", "Документоведение и документационное обеспечение управления", " Автоматизация и управление" / А. С. Гринберг. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - эл. опт. диск (CD-ROM).

4. Гуляев, В.Г. Туризм: экономика, управление, устойчивое развитие : учебник / В.Г. Гуляев, И.А. Селиванов ; Российская международная академия туризма. - М. : , 2008. - 280 с. [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258141](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258141)

5. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование [Текст] : учебник для студ. вузов, обуч. по напр. подготовки "Туризм" / Е. А. Джанджугазова. - 2-е изд., доп. - М. : Академия, 2016. - 272 с.

6. Дмитриев, М. Н. Экономика туристского рынка [Электронный ресурс] : учебник для вузов, обучающихся по направлениям сервиса и туризма / М. Н. Дмитриев, М. Н. Забаев, Е. Н. Малыгина. - 2-е изд. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - эл. опт. диск (CD-ROM)
7. Тимофеева, Е.С. Техника и технологии обслуживания туристов. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 280 с. — Режим доступа: <http://e.lanbook.com/book/63917>
8. Жуков, А. А. Технология и организация операторских и агентских услуг [Текст] : учебник для студ. высш. проф. образования, обуч. по напр. "Туризм" / А. А. Жуков, С. О. Дерябина. - 2-е изд., стер. - М. : Издательский центр "Академия", 2014. - 208 с.
9. Ушаков, Д. С. Экономика туристской отрасли [Текст] : учебное пособие для вузов по спец. "Сервис", "Туризм" / Д. С. Ушаков. - Ростов н/Д : Издательский центр "МарТ". - [Б. м.] : Феникс, 2010. - 446 с.
10. Хайретдинова, О.А. Технология и организация туроператорской деятельности: Учебное пособие для студентов и преподавателей по междисциплинарному курсу по специальности среднего профессионального образования 43.02.01 Туризм / О.А. Хайретдинова. - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 107 с. [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129)
11. Трусова, Н.М. Туризм: междисциплинарный аспект : конспект лекций / Н.М. Трусова, С.А. Мухамедиева, Ю.В. Клюев. - Кемерово : КемГУКИ, 2015. - 171 с. [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438391](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438391)
12. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм : учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. – 396 с.-[Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233099](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233099)

#### Дополнительная литература

13. Бикташева, Д. Л. Менеджмент в туризме [Текст] : учебное пособие для студ. вузов, обуч. по спец. "Туризм" / Д. Л. Бикташева, Л. П. Гиевая, Т. С. Жданова. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2011. - 272 с.
14. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности [Текст]: учебник учебник для студ. высш. проф. образов., обуч. по напр. "Туризм" / Е.Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 272 с.
15. Кусков, А. С. Основы туризма [Текст] : учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 2-изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС, 2010. - 400 с.
16. Рекреационный туризм и сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья : учебное пособие / С.Д. Галиуллина, О.С. Коган, И.Д. Тупиев, О.М. Иванова. - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 67 с. - [Электронный ресурс]. - URL: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445126](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445126)
17. Рогожин, М. Ю. Документальное обеспечение управления [Текст] : учебно-практическое пособие / М. Ю. Рогожин. - М. : ТК Велби, Изд. Проспект, 2008. - 384 с.
18. Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг / Под ред. В.В. Кулибановой. СПб., 2002. 328 с.
19. Чудновский А. Д., Жукова М. А. Информационные технологии управления в туризме: Учебное пособие. М.: Кнорус, 2016. 102 с.
20. Черевичко, Т. В. Экономика туризма [Текст] : учеб. пособие для студ. экономических вузов / Т. В. Черевичко. - М.: Дашков и К, 2010. - 264 с.

#### Периодические издания, имеющиеся в наличии в библиотеке университета:

21. «Туризм: право и экономика»  
 22. «Туризм: практика, проблемы, перспективы»  
 23. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом»  
 24. Журнал «Управление человеческим потенциалом»

#### Интернет-ресурсы свободного доступа

| Наименование ресурса сети «Интернет»  | Электронный адрес ресурса   |
|---|---|
| <a href="http://www.edu.ru/index.php">«Российское образование» - федеральный портал</a> | <a href="http://www.edu.ru/index.php">http://www.edu.ru/index.php</a> |
| Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»                 | <a href="http://window.edu.ru/">http://window.edu.ru/</a>             |
| «Союз образовательных сайтов»   | <a href="http://allbest.ru/">http://allbest.ru/</a>                   |

|  |   |
|--|---|
| «Эксперт»  | <a href="http://www.expert.ru">http://www.expert.ru</a>   |
| «Теория и практика управления»   | <a href="http://www.ptpu.ru">http://www.ptpu.ru</a>   |
| «Федеральная служба государственной статистики»                        | <a href="http://www.gks.ru">http://www.gks.ru</a>   |
| Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» | <a href="http://www.ecsocman.edu.ru">http://www.ecsocman.edu.ru</a>   |
| Интерфакс Туризм.  | <a href="https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/62578/">https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/62578/</a> |
| Сайт Ростуризма. Единый федеральный реестр туроператоров.              | <a href="http://www.russiatourism.ru/">http://www.russiatourism.ru/</a>   |

## 9. Перечень информационных технологий используемых при проведении практик, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

### 9.1. Лицензионное программное обеспечение

Microsoft Office Professional Plus 2013, 2010, 2007 лицензионное соглашение № V2058769

Microsoft Windows 8.1, 8, 7, 10 Vista лицензионное соглашение № V2058769

Microsoft Windows Server 2008R2 лицензионное соглашение № V2058769

AutoDesk AutoCad 2012 Education Product Standalone б/н

Антиплагиат лицензионный договор № 8438 от 16.05.2024 года сроком на 1 год;

**Kaspersky Endpoint Security** для бизнеса – Стандартный Russian Edition № лицензии ОБТС-231023-104431-690-455, договор №594/А от 20.10.2023 г. ООО «Альфа» сроком на 1 год.

### 9.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы.

- **ЭБС «Издательства Лань»**

Коллекция «Единая профессиональная база знаний для аграрных вузов»

ООО «Издательство Лань».

Лицензионный договор № 002/2024-44ФЗ от 22.05.24 г сроком на 1 год

<https://e.lanbook.com/>

- **Сетевая электронная библиотека**

ООО «ЭБС ЛАНЬ»

Договор № СЭБ НВ-164 от 17.12.2019 г. – бессрочный

<https://e.lanbook.com/>

<https://seb.e.lanbook.com/>

- **ЭБС «Университетская библиотека online». Базовая часть**

ООО «Директ-Медиа»

Контракт № 106-04/2024 от 22.05.2024 г сроком на 1 год

<http://biblioclub.ru/>

- **Научная электронная библиотека e-LIBRARY.RU (SCIENCE INDEX)**

ООО Научная электронная библиотека.

Лицензионный договор № SIO-2114/2024 от 17.04.2024 сроком на 1 год

<https://elibrary.ru/>

- **Сертификат ИТС ПО САБ ИРБИС64**

ООО «Эй Ви Ди - Систем»

Договор № А-12933 от 12.04.2024 г. сроком на 1 год

- **Гарант**

ООО «Гарант - КБР»

Договор № 267-2024 г. от 01.01.2024 г. сроком на 1 год

## 10. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

| № п.п. | Вид учебной работы | Наименование оборудованных учебных кабинетов   | Перечень оборудования и технических средств обучения   |
|--------|--------------------|--|--|
| 1.     | Лекционные занятия | Аудитории (№№ 109, 201, 212) для проведения занятий лекционного типа в соответствии с перечнем аудиторного фонда | Доска аудиторная, специализированная мебель, экран настенный, проектор, комплект компьютерной техники (монитор, процессор, клавиатура, мышка, сетевой фильтр), наглядные пособия. Интерактивная доска StarBoard Hitachi FX-TRIO-77-E, 2 мультимедийных проектора Benq GP3 DLP 300Lm и 13 |

|    |                        |   |   |
|----|------------------------|---|---|
|    |                        |   | компьютеров Asus M70AD-RU006S i, обеспеченные доступом в Интернет и ЭИОС вуза; экран для демонстрации учебного материала  |
| 2. | Практика               | Учебная аудитория (компьютерный класс №№201, 212, 301, 311 с выходом в Интернет)  | Доска аудиторная, специализированная мебель, компьютера с выходом в интернет  |
|    |                        | Предприятия туристской сферы деятельности различных организационно-правовых форм  | Рабочее место оборудуется персональным компьютером и специализированным программным обеспечением, отвечающим задачам приобретения профессиональных навыков и сбора фактического материала, необходимого для подготовки отчета. Карты и атласы: физическая карта мира, политическая карта мира, рекламные и информационные буклеты и проспекты, организационно-управленческая и правовая документация организации, бухгалтерские и финансовые документы. |
| 3. | Самостоятельная работа | Офис учреждения туристской индустрии, социальной сферы и культуры, таких как туристические агентства, туроператорские компании, экскурсионные бюро, гостиничные комплексы.<br>Читальный зал научной библиотеки КБГАУ им. В.М.Кокова | Карты и атласы: физическая карта мира, политическая карта мира, -рекламные и информационные буклеты и проспекты, -организационно-управленческая и правовая документация организации, -бухгалтерские и финансовые документы,<br>-рабочие места, оснащенные компьютерами с сетью «Интернет», доступ к профессиональным системам бронирования и учета на предприятии.  |



**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный  
аграрный университет имени В.М. Кокова»**

**Факультет – «Торгово-технологический»  
Кафедра – «Товароведение, туризм право»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Декан факультета

\_\_\_\_\_  
Ф.И.О.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Рабочий график (план) прохождения производственной практики  
(организационно-управленческая)**

Обучающегося \_\_\_\_\_ (ФИО)

Направление 43.03.02 «Туризм»

Направленность (профиль): «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Курс \_\_ семестр \_\_ форма обучения \_\_\_\_\_

Продолжительность (сроки) 2 недели (с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_)

Руководитель практики  
от Университета

\_\_\_\_\_  
Фамилия И.О.  
(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель практики  
от профильной организации

\_\_\_\_\_  
Фамилия И.О.  
(подпись)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Нальчик-20\_\_

| №<br>п/п | Наименование работ  | Дата |    | Месяц |    |    |    |    |   |   | Месяц |   |   |   |   |   |   |  |  |
|----------|---|------|----|-------|----|----|----|----|---|---|-------|---|---|---|---|---|---|--|--|
|          |   | 25   | 26 | 27    | 28 | 29 | 30 | 31 | 1 | 2 | 3     | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |  |  |
| 1.       | Установочная лекция   | +    |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
| 2.       | Инструктаж по технике безопасности  |      | +  |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
| 3.       | Получение плана-графика прохождения практики в организационно-управленческой деятельности предприятия и индивидуального задания |      | +  |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
| 4.       | .....   |      |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
| 5.       | .....   |      |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
| 6.       | .....   |      |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
|          |   |      |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
|          |   |      |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
|          |   |      |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
|          |   |      |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
|          |   |      |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
|          |   |      |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
|          |   |      |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
|          |   |      |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
|          |   |      |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
|          |   |      |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
|          |   |      |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |
|          |   |      |    |       |    |    |    |    |   |   |       |   |   |   |   |   |   |  |  |



**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РФ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**  
**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ**  
**АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ В.М. КОКОВА»**

**ДНЕВНИК**  
**производственной практики**

Обучающегося \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

Института (факультета) \_\_\_\_\_

Курс \_\_\_\_\_ группа \_\_\_\_\_ Направление подготовки/специальность \_\_\_\_\_

Направленность \_\_\_\_\_

Место производственной практики (организация и его адрес) \_\_\_\_\_

Начат \_\_\_\_\_

Окончен \_\_\_\_\_

Нальчик 20\_\_





**5. Отметка о посещении практики руководителями**

| Дата посещения | Фамилия руководителя | Подпись |
|----------------|----------------------|---------|
|                |                      |         |
|                |                      |         |
|                |                      |         |
|                |                      |         |
|                |                      |         |

Примечание: замечания о ходе практики даются в тексте дневника в день посещения.

**6. Отзыв о работе обучающегося на практике  
(заполняется профильной организацией)**

1. Поощрения, взыскания, прогулы и опоздания \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Характеристика работы обучающегося по месту прохождения практики

Обучающийся(ая) \_\_\_\_\_  
показал(а) \_\_\_\_\_ профессиональную подготовку,  
(оценка)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Руководитель практики  
от профильной организации

\_\_\_\_\_      \_\_\_\_\_  
подпись                                      фамилия инициалы

МП

**7. Предложения и пожелания обучающегося о совершенствовании проведения  
практики**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Обучающийся \_\_\_\_\_  
Подпись

**8. Заключение руководителя практики от Университета**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Руководитель практики  
от Университета

\_\_\_\_\_

подпись

\_\_\_\_\_

фамилия инициалы

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. В. М. КОКОВА**

**Факультет – «Торгово-технологический»  
Кафедра – «Товароведение, туризм право»**

**ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ  
(организационно-управленческая)**

**В**

---

(МЕСТО ПРОХОЖДЕНИЯ, ОРГАНИЗАЦИЯ)

Обучающегося \_\_\_\_\_ курса  
очной (другой) формы обучения  
Направление подготовки  
43.03.02 Туризм

Направленность «Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг»

---

ФИО обучающегося  
Руководитель практики:

---

Должность ФИО

Нальчик – 20\_\_



## Аттестационный лист по практике

(Ф.И.О)

Обучающийся (аяся) \_\_\_\_\_ курса направления подготовки 43.03.02 Туризм, направленность «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», успешно прошел производственную, организационно-управленческую практику в объеме 108/3 часов/з.ед. (2 недели) с «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года по «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года в организации \_\_\_\_\_

В ходе практики обучающийся согласно рабочей программы практики освоил следующие компетенции.

| Наименование компетенций  | Код и наименование индикатора достижения компетенции  | пороговый | средний | высокий |
|---|---|-----------|---------|---------|
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде  | ИД-2ук-3 Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата  |           |         |         |
| ОПК – 2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью  | ИД-1опк-2 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы  |           |         |         |
|   | ИД-2опк-2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы |           |         |         |
| ОПК – 5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность деятельности организаций избранной сферы профессиональной деятельности | ИД-1опк-5 Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели предприятий туристской сферы  |           |         |         |
|   | ИД-2опк-5 Принимает экономически обоснованные управленческие решения  |           |         |         |
|   | ИД-3опк-5 Обеспечивает экономическую эффективность туристского предприятия  |           |         |         |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
| ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности   | ИД-1 <sub>ПК-1</sub> Применяет знания организационных основ туристской индустрии, структуры туристской отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности                             |  |  |  |
| ПК-2 Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения | ИД-2 <sub>ПК-2</sub> Вырабатывает управленческие решения на основе соблюдения действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров |  |  |  |

Руководитель практики от университета

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)