

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

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

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
доцент Тлупов Т.Х.



«27» мая 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Б2.О.04(П) СЕРВИСНАЯ

Направление подготовки – **43.03.02 Туризм**

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

Программа подготовки – **академический бакалавриат**

Квалификация выпускника – **бакалавр**

Курс обучения – **3 (4)**

Семестр – **6 (8)**

Форма обучения – **очная (заочная)**

Нальчик – 2025

Рабочая программа производственной практики Б2.О.04(П) Сервисная 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).

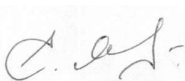
Составитель рабочей программы

к.б.н., доцент  Т.Х. Тлупов

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


Протокол от «22» мая 2025 г. № 10

Заведующий кафедрой

к.э.н., доцент  Е.А. Яицкая

Одобрено методической комиссией факультета «Торгово-технологический»
Протокол от «23» мая 2025 г. № 10

Председатель МК факультета «Торгово-технологический»

к.б.н., доцент  Т.Х. Тлупов

Согласовано:

Директор научной библиотеки  И.А. Шогенова

«22» мая 2025 г.

1. Вид, тип, способы и формы проведения

Вид практики – производственная.

Тип практики – сервисная.

Способы проведения практики – стационарная; выездная.

Форма проведения сервисной практики – дискретно, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения сервисной практики.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор места прохождения практик 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 (сервисной).

Цель сервисной практики – приобретение практических навыков и знаний при прохождении практики на предприятиях различного типа сервисного обслуживания, где студенты могут закрепить свои имеющиеся знания и собрать исследовательский материал для составления проекта дипломной работы.

Основными задачами сервисной практики являются:

1. Формирование умений и навыков оценки качества оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;
2. Формирование умений и навыков обеспечения требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами;
3. Осуществление поиска и обоснованного применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области;
4. Изучение законодательства Российской Федерации о предоставлении туристских услуг и основы международного права;
5. Формирование навыков документооборота в соответствии с нормативными требованиями;
6. Организация процессов обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;
7. Формирование умений и навыков проектной деятельности в туризме; оценки экономической эффективности проекта;
8. Осуществление процесса реализации проектов в туристской деятельности.
9. Изучение принципов стандартизации в РФ; системы управления качеством услуг в сфере туризма;
10. Изучение специфики создания нормативно-технической документации по стандартизации в сфере туризма;
11. Формирование умений и навыков осуществления внутренних и внешних профессиональных коммуникаций.

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

| Коды компетенций | Наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|------------------|---|--|--|
| ОПК – 3 | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятель- | ИД-1 _{ОПК-3} Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. | Знать: правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные категории, элементы и принципы организации работы сервисной фирмы Уметь: оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. Владеть: навыки оценки оказываемых качества услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. |

| | | | |
|---------|--|--|---|
| | ности | ИД-2 _{ОПК-3} Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами | <p>Знать: специфику создания нормативно-технической документации по стандартизации; - принципы стандартизации в РФ. - системы управления качеством услуг в сфере туризма.</p> <p>Уметь: - устанавливать в документах по стандартизации требований, обеспечивающих возможность контроля за их выполнением</p> <p>Владеть: навыками разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма.</p> |
| ОПК – 6 | Способен применять Законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | ИД-1 _{ОПК-6} Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; | <p>Знать: - системы управления качеством услуг в сфере туризма.</p> <p>Уметь: находить и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области;</p> <p>Владеть: навыками использования нормативной документации по сертификации в туризме;</p> |
| | | ИД-2 _{ОПК-6} Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг и основы международного права. | <p>Знать: общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>Уметь: находить и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области;</p> <p>Владеть: общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права</p> |
| | | ИД-3 _{ОПК-6} Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями. | <p>Знать: - туристскую документацию; требования к составлению договоров; структуру документа; типовой состав систем документации предприятия;</p> <p>правила составления и оформления документов.</p> <p>Уметь: - составлять документы с использованием языковых вариантов в зависимости от назначения содержания и вида документа</p> <p>Владеть: - навыками применения полученных знаний при решении профессиональных задач</p> |
| ПК-6 | Способен проектировать объекты туристской деятельности; разрабатывать бизнес-планы создания и развития существующих и | ИД-1 _{ПК-6} Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг | <p>Знать: правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные категории, элементы и принципы организации работы сервисной фирмы</p> <p>Уметь: Организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p> <p>Владеть: правилами организации деятельности в индустрии сервиса; основными категориями, элементами и принципами орга-</p> |

| | | | |
|------|--|---|---|
| | новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность | | низации работы сервисной фирмы |
| | | ИД-3 _{ПК-3} Формирует идею проекта, организует проектную деятельность, оценивает экономическую эффективность проекта, осуществляет процесс реализации проектов в туристской деятельности. | Знать: особенности организации различных видов туров; экономические способы оценки эффективности результатов деятельности в сервисных компаниях; Уметь: применять расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; Владеть: способами расчета эффективности деятельности результатов сервисных предприятий |
| | | ИД-4 _{ПК-6} Применяет знания основных понятий, терминов и определений в области технического регулирования, стандартизации и сертификации; основных нормативных и правовых документов в области оценочной деятельности, услуг туроператорских и турагентских фирм; клиенториентированные технологии | Знать: принципы стандартизации в РФ; системы управления качеством услуг в сфере туризма. Уметь: применять документы по стандартизации; Владеть: навыками обеспечения контроля качества туристского продукта; навыками использования нормативной документации по сертификации в туризме. |
| | | ИД-5 _{ПК-6} Самостоятельно разрабатывает внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии. | Знать: - специфику создания нормативно-технической документации по стандартизации; Уметь: - устанавливать в документах по стандартизации требований, обеспечивающих возможность контроля за их выполнением. Владеть: навыками разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма. |
| ПК-7 | Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации | ИД-1 _{ПК-7} Применяет теоретические знания в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме; понятий, видов и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенностей и состава туристского продукта и его составных элементов | Знать: теоретические основы психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме; понятий, видов и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенностей и состава туристского продукта и его составных элементов Уметь: применять полученные знания в своей профессиональной деятельности; оказывать туристские услуги. Владеть: навыками обеспечения информа- |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | агентов туристской деятельности, особенностей и состава туристского продукта и его составных элементов. | ционного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия; обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями |
| | | ИД-2 _{ПК-7} Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. | Знать: правила организации деятельности в индустрии сервиса; основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности Уметь: организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта, Владеть: правилами организации деятельности в индустрии сервиса |
| | | ИД-3 _{ПК-7} Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. | Знать: основы современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг. Уметь: консультировать и сопровождать клиентов туристского предприятия на протяжении проведения тура. Владеть: навыками работы с клиентами в области профессиональной деятельности |
| | | ИД-4 _{ПК-7} Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями. | Знать: правила делового общения; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии сервиса. Уметь: применять коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации Владеть: навыками межличностных и деловых коммуникаций |

3. Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Производственная практика (сервисная) входит в обязательную часть Блока 2.0 «Практика», учебного плана подготовки обучающихся по направлению 43.03.02 Туризм направленность Технология и организация туроператорских и турагентских услуг.

4. Объем практики

Объем и продолжительность производственной практики (сервисная) 6 зачетных единиц (216 академических часа, 4 недели).

5. Содержание практики

5.1. Структура и содержание производственной (сервисной) практики

Содержание производственной (сервисной) практики определяется целями и задачами практики. В процессе прохождения практики обучающийся:

- изучает характеристику типа и структуры базы практики.
- изучает характеристику материально-технической базы практики. Соответствие оборудования требованиям.

- выявляет необходимость совершенствования взаимодействия с потребителями на исследуемом предприятии
- изучает и дает характеристику коммуникаций специалиста по туристским услугам (студент-практикант) и клиента в процессе производства и реализации сервисных услуг в индустрии гостеприимства. В случае выявления коммуникационных барьеров, выявляет причины их возникновения и мероприятия по устранению и предупреждению.
- изучает и дает характеристику мероприятий, проводимых сервисным предприятием с целью повышения культуры обслуживания клиентов, отметить в характеристике предприятия.
- оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;
- обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами;
- осуществляет поиск и обоснованное применение необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области;
- изучение законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг и основы международного права;
- формирует навыки документооборота в соответствии с нормативными требованиями;
- организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;
- проектирует туристский продукт и оценивает его экономическую эффективность,
- осуществляет процесс реализации проектов в туристской деятельности.
- изучает принципы стандартизации в РФ; системы управления качеством услуг в сфере туризма;
- изучает специфику создания нормативно-технической документации по стандартизации в сфере туризма;
- осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

5.2 Вид работ и содержание производственной практики (сервисной), включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)

| № п/ п | Разделы практики, виды учебной работы | Контактная работа | | | Само- стоя- тель- ная работа обу- чаю- щегося | Форма текущего контроля и проме- жуточной аттестации |
|--------------------------|---|---|--|---|--|--|
| | | консульта- ция руково- дителя практики от университе- та | индивиду- альные кон- сультации с руководи- телем прак- тики от предприя- тия | сбор и ана- лиз данных, выполнение индивиду- ального задания под руковод- ством спе- циалистов предприя- тий и руко- водителей практики | | |
| 1. Подготовительный этап | | | | | | |
| 1.1 | Проведение организаци- онного собрания по прак- тике, в ходе которого сту- денты знакомятся с: - пла- ном прохождения практи- ки, - правами и обязанностями студентов-практикантов, - формами представления отчета по практике. Получение индивидуаль- ного задания. Планирование практиче- ской работы с обязатель- | 2 | 2 | | | Получение индиви- дуальных заданий; перечень планируе- мых результатов при прохождении практики |

| | | | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|----|----|--|
| | ным составлением календарного плана (с указанием вида работы, даты ее выполнения и сроков завершения) | | | | | |
| 1.2 | Инструктаж по технике безопасности (ТБ) | | | | | Инструктаж по прохождению практики и зачет по технике безопасности |
| 1.3 | Подготовка методического обеспечения. | 2 | | | | Проверка выполнения этапа Изучение содержания практики |
| 2. Производственный этап | | | | | | |
| 2.1 | <ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление с направлениями деятельности предприятия, традициями, правилами внутреннего распорядка, правами и обязанностями сотрудников. - Характеристика материально-технической базы практики. Соответствие оборудования требованиям. - Изучение нормативно-правовой, информационной, аналитической базы практики. - Характеристика основных технологических процессов осуществления туристской деятельности в организации, перечня оказываемых услуг. | 2 | 2 | 12 | 14 | Проверка посещаемости. Устный опрос-закрепление знаний, умений и навыков, полученных при прохождении производственного этапа. |
| 2.2 | <ul style="list-style-type: none"> - Изучение основных требований, предъявляемых к специалисту по сервисным услугам --Изучение мероприятий, проводимых сервисным предприятием с целью повышения культуры обслуживания клиентов, отметить в характеристике предприятия. - Изучение коммуникаций специалиста по сервисным услугам (студент-практикант) и клиента в процессе производства и реализации сервисных услуг предприятия. В случае выявления коммуникационных барьеров, выявить причины их возникновения и мероприятия по устранению и предупреждению | 2 | 2 | 12 | | Проверка посещаемости. Устный опрос-закрепление знаний, умений и навыков, полученных при прохождении производственного этапа. |
| 3. Аналитический этап | | | | | | |
| 3.1 | Формирование базы аналитических данных | 2 | 2 | 4 | 8 | Устное собеседование |

| | | | | | | |
|-------------------------------|---|-----------|-----------|-----------|------------|--|
| 3.2 | Комплексный анализ собранных данных с использованием различных методов | 2 | | 6 | 10 | Устное собеседование |
| 3.3 | Оценка степени эффективности и результативности деятельности предприятия, выявление существующих недостатков, причин их возникновения, проведение прочих исследований. Выработка рекомендаций по совершенствованию культуры обслуживания клиентов | 2 | 2 | 4 | 10 | Устный опрос-закрепление знаний, умений и навыков, полученных при прохождении аналитического этапа. Представление собранных материалов руководителю практики. Проверка индивидуальных заданий. |
| 4. Заключительный этап | | | | | | |
| 4.1 | Интерпретация полученных результатов. Формулирование предложений и рекомендаций по совершенствованию взаимодействия с потребителями на исследуемом предприятии (при необходимости) | 2 | 2 | 4 | 4 | Проверка посещаемости. Устный опрос-закрепление знаний, умений и навыков, полученных при прохождении аналитического этапа. |
| 4.2 | Подготовка отчета по производственной практике Представление собранных материалов руководителю практики. | 2 | 2 | 6 | 8 | Проверка выполненного этапа. Сдача и защита отчета по производственной практике. |
| Итого- 216 | | 18 | 14 | 48 | 136 | |

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 сервисной практики обучающийся представляет на кафедру дневник практики (форма дневника и требования к нему приводятся в Приложении 2), подписанный руководителем практики от профильной организации и заверенный печатью, 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.

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

- содержание;
- введение;
- основная часть (анализ выполненной работы);
- заключение;
- список использованной литературы;
- приложения (по необходимости).

Введение представляет собой описание цели практики и рабочих задач, которые ставит перед собой обучающийся в ходе прохождения сервисной практики, краткое обоснование актуальности направления деятельности исследуемого предприятия (организации) (1-2 листа).

Основная часть работы состоит из двух разделов:

Раздел 1. Организационно-экономическая характеристика предприятия

В данном разделе предполагается:

- изучение организационно-правовой формы предприятия, организации;
- краткая историческая справка по организации;

- основное содержание учредительных документов;
 - цель создания и миссия организации;
 - цели функционирования организации;
 - наличие лицензий;
 - организационная структура управления организацией;
 - основные показатели производственно-хозяйственной деятельности организации;
 - организация производственного процесса:
 - субъекты целевого туристского рынка (турагентства, партнеры, потребители/туристы, конкуренты, субъекты инфраструктуры);
 - организация производственного процесса: основные виды туристских продуктов/услуг; система материально-технического снабжения; основные средства; производственный персонал (структура, система оплаты труда);
 - перспективы развития организации.
- Объем до 5-6 страниц.

Раздел 2. Задачи, относящиеся к получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

В данном разделе предполагается ознакомление с:

- характеристикой основных технологических процессов осуществления туристской деятельности и обслуживания потребителей и (или) туристов на предприятии;
- современными информационными и инновационными технологиями для создания туристского продукта;
- основными направлениями продвижения и реализации туристского продукта предприятия;
- другие задачи, отраженные в типовом индивидуальном задании и соответствующие профилю подготовки.

Объем до 10-15 страниц.

Заключение. В заключении делаются краткие выводы о том, в какой степени студенту удалось достичь поставленной цели отчета, обобщается материал исследования, приводятся выводы, даются предложения по совершенствованию предмета исследования. Выводы и предложения должны быть краткими и четкими, дающими полное представление о содержании, значимости, обоснованности и эффективности разработок (1-2 листа).

Список литературы. В конце отчета приводится перечень литературных источников, правовых актов, источников статистических данных и иных опубликованных документов и материалов, использованных при написании отчёта по практике. Каждому источнику присваивается порядковый номер и приводятся его выходные данные. Список используемых источников располагается в алфавитном порядке. Количество источников должно быть не менее 10.

В **приложении** рекомендуется выносить справочные и аналитические материалы, связанные с процессом выполнения работ по практике, которые способствуют пониманию излагаемого материала, но которые по тем или иным причинам (например, из-за большого объема) нецелесообразно включать в основную часть отчета. В этом случае в тексте делается сноска на соответствующее приложение.

В приложения рекомендуется включать:

- документы, таблицы, другие материалы, на которые есть ссылки по тексту отчета, а также - фотоматериал (в распечатанном и электронном виде) и видеоматериал;
- образцы первичной документации предприятия представляются в заполненном виде (можно ксерокопии и фотоматериал).

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

Требования к оформлению отчета

Объем отчета не должен превышать 20-25 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. Выравнивание 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 производственной практике

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

Сервисная практика направлена на формирование следующих компетенций:

ОПК – 3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;

ОПК – 6 - Способен применять Законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности;

ПК-6 - Способен проектировать объекты туристской деятельности; разрабатывать бизнес-планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность;

ПК-7 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

В процессе освоения образовательной программы компетенции ОПК-3, ОПК-6, ПК-6, ПК-7 формируются при изучении дисциплин и прохождения 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* |
|-----------------|--|---|
| ОПК-3 | Б2.0.01(У) учебная практика ознакомительная | 1 |
| | Б2.О.04(П)Производственная практика, сервисная | 6 |
| | Б1.О.17 Организация туристской деятельности | |
| ОПК-6 | Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы | 8 |
| | Б1.О.06 Правовое регулирование в туристской деятельности | 3 |
| | Б2.О.04(П)Производственная практика, сервисная | 6 |
| ПК-6 | Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы | 8 |
| | Б1.О.20 Экономика и предпринимательство в сфере туризма | |
| | Б1.В.07 Стандартизация и сертификация в туристской индустрии | 3 |
| | Б1.В.08 Технология, организация и управление качеством гостиничных услуг | 4 |
| | Б1.В.ДВ.01.01 Технологии продаж | |
| | Б1.В.ДВ.01.02 Организация службы безопасности | 5 |
| | Б2.О.04(П) Производственная практика, сервисная | 6 |
| | Б1.В.13 Сервисная деятельность | 7 |
| | Б2.О.07(Пд) Производственная практика, преддипломная | |
| | Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы | 8 |

| | | |
|------|--|---|
| ПК-7 | Б1.О.07 Деловые коммуникации и культура речи Б1.О.15 Психология в туристской деятельности | 1 |
| | Б1.В.13 Сервисная деятельность | 3 |
| | Б1.В.03 Технология и организация внутреннего туризма | 7 |
| | Б1.В.08 Технология, организация и управление качеством гостиничных услуг Б2.О.03(П) Производственная практика, проектно-технологическая | 4 |
| | Б1.В.15 Страхование в туризме Б1.В.ДВ.01.01 Технологии продаж Б1.В.ДВ.01.02 Организация службы безопасности | 5 |
| | Б1.В.14 Технология и организация выездного туризма Б1.В.16 Технология и организация услуг питания Б2.О.04(П) Производственная практика, сервисная | 6 |
| | Б1.В.18 Организация обслуживания в туристской индустрии Б2.О.07(Пд) Производственная практика, преддипломная Б3.01 Выполнение и защита выпускной квалификационной работы | 8 |

* Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определяются 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 сервисной 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 сервисной практики;

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

Формой промежуточной аттестации по сервисной практике является **зачет с оценкой**.

Индикаторы достижения 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 | неудовлетворительно |
| ИД-1 _{ОПК-3} Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребите- | Знать: правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные категории, эле- | Не знает правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные категории, элементы и | Частично знает правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные кате- | Знает правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные категории, элементы | На высоком уровне знает правила организации деятельности в индустрии сервиса; |

| 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 | неудовлетворительно |
| лей и заинтересованных сторон (шестой этап) | менты и принципы организации работы сервисной фирмы | принципы организации работы сервисной фирмы | гории, элементы и принципы организации работы сервисной фирмы | и принципы организации работы сервисной фирмы | основные категории, элементы и принципы организации работы сервисной фирмы |
| | Уметь: оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Не умеет оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Частично умеет оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Умеет оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | На высоком уровне умеет оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон |
| | Владеть: навыками оценки оказываемых качества услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Не владеет навыками оценки оказываемых качества услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Ограниченно владеет навыками оценки оказываемых качества услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Владеет навыками оценки оказываемых качества услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Владеет на высоком уровне навыками оценки оказываемых качества услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон |
| ИД-2 _{ОПК-3} Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами (шестой этап) | Знать: специфику создания нормативно-технической документации по стандартизации; - принципы стандартизации в РФ. - системы управления качеством услуг в сфере туризма. | Не знает специфику создания нормативно-технической документации по стандартизации; - принципы стандартизации в РФ. - системы управления качеством услуг в сфере туризма. | Частично знает специфику создания нормативно-технической документации по стандартизации; - принципы стандартизации в РФ. - системы управления качеством услуг в сфере туризма. | Знает специфику создания нормативно-технической документации по стандартизации; - принципы стандартизации в РФ. - системы управления качеством услуг в сфере туризма. | На высоком уровне знает специфику создания нормативно-технической документации по стандартизации; - принципы стандартизации в РФ. - системы управления качеством услуг в сфере туризма. |
| | Уметь: устанавливать в документах по стандартизации требований, обеспечивающих возможность контроля за их выполнением | Не умеет устанавливать в документах по стандартизации требований, обеспечивающих возможность контроля за их выполнением | Частично умеет устанавливать в документах по стандартизации требований, обеспечивающих возможность контроля за их выполнением | Умеет пользоваться устанавливаемыми в документах по стандартизации требований, обеспечивающих возможность контроля за их выполнением | На высоком уровне умеет устанавливать в документах по стандартизации требований, обеспечивающих возможность контроля за их выполнением |
| | Владеть: навыками разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма | Не владеет навыками разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма | Ограниченно владеет навыками разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере | Владеет навыками разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в сфере туризма | Владеет на высоком уровне навыками разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в |

| 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 | неудовлетворительно |
| | | | туризма | | сфере туризма |
| ИД-1 _{ОПК-6} Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области (шестой этап) | Знать: системы управления качеством услуг в сфере туризма | Не знает системы управления качеством услуг в сфере туризма | Частично знает системы управления качеством услуг в сфере туризма | Знает с небольшими пробелами системы управления качеством услуг в сфере туризма | На высоком уровне знает системы управления качеством услуг в сфере туризма |
| | Уметь: находить и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. | Не умеет находить и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области | Частично умеет находить и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области | Умеет находить и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области | На высоком уровне умеет находить и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области |
| | Владеть: навыками использования нормативной документации по сертификации в туризме; | Не владеет навыками использования нормативной документации по сертификации в туризме; | Ограниченно владеет навыками использования нормативной документации по сертификации в туризме; | Владеет навыками использования нормативной документации по сертификации в туризме; | Владеет на высоком уровне навыками использования нормативной документации по сертификации в туризме; |
| ИД-2 _{ОПК-6} Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг и основы международного права. (шестой этап) | Знать: общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права | Не знает общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права | Частично знает общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права | Знает с некоторыми пробелами общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права | Знает на высоком уровне общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права |
| | Уметь: находить и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. | Не умеет находить и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области | Частично умеет находить и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области | Умеет находить и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области | На высоком уровне умеет находить и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области |
| | Владеть: общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности, в том числе с | Не владеет общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности, в том числе с учетом | Ограниченно владеет общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности, в том | Владеет общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности, в том числе с учетом | Владеет на высоком уровне общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности, в |

| 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 | неудовлетворительно |
| | учетом социальной политики государства, международного и российского права | социальной политики государства, международного и российского права | числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права | социальной политики государства, международного и российского права | том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права |
| ИД-3 _{ОПК-6} Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями. (шестой этап) | Знать: туристскую документацию; требования к составлению договоров; структуру документа; типовой состав систем документации предприятия; правила составления и оформления документов | Не знает туристскую документацию; требования к составлению договоров; структуру документа; типовой состав систем документации предприятия; правила составления и оформления документов | Частично знает туристскую документацию; требования к составлению договоров; структуру документа; типовой состав систем документации предприятия; правила составления и оформления документов | Знает с небольшими пробелами туристскую документацию; требования к составлению договоров; структуру документа; типовой состав систем документации предприятия; правила составления и оформления документов | Знает на высоком уровне туристскую документацию; требования к составлению договоров; структуру документа; типовой состав систем документации предприятия; правила составления и оформления документов |
| | Уметь: составлять документы с использованием языковых вариантов в зависимости от назначения содержания и вида документа | Не умеет составлять документы с использованием языковых вариантов в зависимости от назначения содержания и вида документа | Частично умеет составлять документы с использованием языковых вариантов в зависимости от назначения содержания и вида документа | Умеет составлять документы с использованием языковых вариантов в зависимости от назначения содержания и вида документа | На высоком уровне умеет составлять документы с использованием языковых вариантов в зависимости от назначения содержания и вида документа |
| | Владеть: навыками применения полученных знаний при решении профессиональных задач | Не владеет навыками применения полученных знаний при решении профессиональных задач | Ограниченно владеет навыками применения полученных знаний при решении профессиональных задач | Владеет навыками применения полученных знаний при решении профессиональных задач | Владеет на высоком уровне навыками применения полученных знаний при решении профессиональных задач |
| ИД-1 _{ПК-6} Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг (шестой этап) | Знать: правила организации деятельности в индустрии сервиса; основные категории, элементы и принципы организации работы сервисной фирмы | Не знает Организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг | Знает с большими пробелами Организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг | Знает Организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг | На высоком уровне знает Организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг |

| 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 | неудовлетворительно |
| | Уметь: организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг | Не умеет организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг | Частично умеет организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг | Умеет анализировать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг | На высоком уровне умеет организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг |
| | Владеть: правилами организации деятельности в индустрии сервиса; основными категориями, элементами и принципами организации работы сервисной фирмы | Не владеет правилами организации деятельности в индустрии сервиса; основными категориями, элементами и принципами организации работы сервисной фирмы | Ограниченно владеет правилами организации деятельности в индустрии сервиса; основными категориями, элементами и принципами организации работы сервисной фирмы | Владеет правилами организации деятельности в индустрии сервиса; основными категориями, элементами и принципами организации работы сервисной фирмы | Владеет на высоком уровне правилами организации деятельности в индустрии сервиса; основными категориями, элементами и принципами организации работы сервисной фирмы |
| ИД-3 _{ПК-6} Формирует идею проекта, организует проектную деятельность, оценивает экономическую эффективность проекта, осуществляет процесс реализации проектов в туристской деятельности (шестой этап) | Знать: особенности организации различных видов туров; экономические способы оценки эффективности результатов деятельности в сервисных компаниях | Не знает особенности организации различных видов туров; экономические способы оценки эффективности результатов деятельности в сервисных компаниях | Ограниченно знает особенности организации различных видов туров; экономические способы оценки эффективности результатов деятельности в сервисных компаниях | Знает особенности организации различных видов туров; экономические способы оценки эффективности результатов деятельности в сервисных компаниях | На высоком уровне знает особенности организации различных видов туров; экономические способы оценки эффективности результатов деятельности в сервисных компаниях |
| | Уметь: применять расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности | Не умеет применять расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности | Ограниченно применяет расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности | Умеет применять расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности | На высоком уровне применяет расчеты эффективности результатов деятельности компаний; решать стандартные задачи профессиональной деятельности с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности |
| | Владеть: спо- | Не владеет спо- | Ограниченно | Хорошо владеет | Владеет на вы- |

| 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 | неудовлетворительно |
| | собами расчета эффективности деятельности результатов сервисных предприятий | собами расчета эффективности деятельности результатов сервисных предприятий | владеет способами расчета эффективности деятельности результатов сервисных предприятий | способами расчета эффективности деятельности результатов сервисных предприятий | соком уровне способами расчета эффективности деятельности результатов сервисных предприятий |
| ИД-4 _{ПК-6} Применяет знания основных понятий, терминов и определений в области технического регулирования, стандартизации и сертификации; основных нормативных и правовых документов в области оценочной деятельности, услуг туроператорских и турагентских фирм; клиентоориентированные технологии (шестой этап) | Знать: принципы стандартизации в РФ; системы управления качеством услуг в сфере туризма. | Не знает принципы стандартизации в РФ; системы управления качеством услуг в сфере туризма. | Ограниченно знает принципы стандартизации в РФ; системы управления качеством услуг в сфере туризма. | Хорошо знает принципы стандартизации в РФ; системы управления качеством услуг в сфере туризма. | На высоком уровне знает принципы стандартизации в РФ; системы управления качеством услуг в сфере туризма. |
| | Уметь: применять документы по стандартизации | Не умеет применять документы по стандартизации | Ограниченно применяет документы по стандартизации | Умеет применять документы по стандартизации | На высоком уровне применяет документы по стандартизации |
| | Владеть: навыками обеспечения контроля качества туристского продукта; навыками использования нормативной документации по сертификации в туризме. | Не владеет навыками обеспечения контроля качества туристского продукта; навыками использования нормативной документации по сертификации в туризме. | Ограниченно владеет навыками обеспечения контроля качества туристского продукта; навыками использования нормативной документации по сертификации в туризме. | Владеет навыками обеспечения контроля качества туристского продукта; навыками использования нормативной документации по сертификации в туризме. | Владеет на высоком уровне навыками обеспечения контроля качества туристского продукта; навыками использования нормативной документации по сертификации в туризме. |
| ИД-5 _{ПКУВ-6} Самостоятельно разрабатывает внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии (шестой этап) | Знать: - специфику создания нормативно-технической документации по стандартизации | Не знает специфику создания нормативно-технической документации по стандартизации | Ограниченно знает специфику создания нормативно-технической документации по стандартизации | Хорошо знает специфику создания нормативно-технической документации по стандартизации | На высоком уровне знает специфику создания нормативно-технической документации по стандартизации |
| | Уметь: - устанавливать в документах по стандартизации требований, обеспечивающих возможность контроля за их выполнением | Не умеет устанавливать в документах по стандартизации требований, обеспечивающих возможность контроля за их выполнением | Ограниченно умеет устанавливать в документах по стандартизации требований, обеспечивающих возможность контроля за их выполнением | Умеет устанавливать в документах по стандартизации требований, обеспечивающих возможность контроля за их выполнением | На высоком уровне умеет устанавливать в документах по стандартизации требований, обеспечивающих возможность контроля за их выполнением |
| | Владеть: навыками разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма. | Не владеет навыками разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма. | Ограниченно владеет навыками разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма. | Владеет навыками разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма. | Владеет на высоком уровне навыками разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма. |

| 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 | неудовлетворительно |
| ИД-1 _{ПК-7} Применяет теоретические знания в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме; понятий, видов и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенностей и состава туристского продукта и его составных элементов (шестой этап) | Знать: теоретические основы психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме; понятий, видов и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенностей и состава туристского продукта и его составных элементов | Не знает теоретические основы психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме; понятий, видов и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенностей и состава туристского продукта и его составных элементов | Ограниченно знает теоретические основы психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме; понятий, видов и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенностей и состава туристского продукта и его составных элементов | Хорошо знает теоретические основы психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме; понятий, видов и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенностей и состава туристского продукта и его составных элементов | На высоком уровне знает теоретические основы психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме; понятий, видов и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенностей и состава туристского продукта и его составных элементов |
| | Уметь: применять полученные знания в своей профессиональной деятельности; оказывать туристские услуги. | Не умеет применять полученные знания в своей профессиональной деятельности; оказывать туристские услуги. | Ограниченно применяет полученные знания в своей профессиональной деятельности; оказывать туристские услуги. | Умеет применять полученные знания в своей профессиональной деятельности; оказывать туристские услуги. | На высоком уровне умеет применять полученные знания в своей профессиональной деятельности; оказывать туристские услуги. |
| | Владеть: навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия; обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями | Не владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия; обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями | Ограниченно владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия; обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями | Владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия; обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями | Владеет на высоком уровне навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия; обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями |
| ИД-2 _{ПК-7} Организует ведение переговоров с | Знать: правила организации деятельности в | Не знает правила организации деятельности в индустрии | Ограниченно знает правила организации | Хорошо знает правила организации деятельности | На высоком уровне знает правила организации |

| Код и наименование индикатора достижения компетенции, этапы освоения | Планируемые результаты обучения | Соответствие уровней освоения компетенции планируемому результату обучения и критериям их оценивания | | | |
|--|---|---|--|---|--|
| | | минимальный | пороговый | средний | высокий |
| | | Оценка | | | |
| | | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | неудовлетворительно |
| туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. (шестой этап) | индустрии сервиса; основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности | стрии сервиса; основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности | деятельности в индустрии сервиса; основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности | сти в индустрии сервиса; основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности | зации деятельности в индустрии сервиса; основы исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности |
| | Уметь: организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта | Не умеет организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта | Ограниченно применяет организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта | Умеет организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта | На высоком уровне умеет организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта |
| | Владеть: правилами организации деятельности в индустрии сервиса | Не владеет правилами организации деятельности в индустрии сервиса | Ограниченно владеет правилами организации деятельности в индустрии сервиса | Владеет правилами организации деятельности в индустрии сервиса | Владеет на высоком уровне правилами организации деятельности в индустрии сервиса |
| ИД-3 _{ПК-7} Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия (шестой этап) | Знать: основы современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг. | Не знает основы современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг. | Ограниченно знает основы современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг. | Хорошо знает основы современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг. | На высоком уровне знает основы современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг. |
| | Уметь: консультировать и сопровождать клиентов туристского предприятия на протяжении проведения тура. | Не умеет консультировать и сопровождать клиентов туристского предприятия на протяжении проведения тура. | Ограниченно применяет консультировать и сопровождать клиентов туристского предприятия на протяжении проведения тура. | Умеет консультировать и сопровождать клиентов туристского предприятия на протяжении проведения тура. | На высоком уровне умеет консультировать и сопровождать клиентов туристского предприятия на протяжении проведения тура. |

| 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 | неудовлетворительно |
| | Владеть: навыками работы с клиентами в области профессиональной деятельности | Не владеет навыками работы с клиентами в области профессиональной деятельности | Ограниченно владеет навыками работы с клиентами в области профессиональной деятельности | Владеет навыками работы с клиентами в области профессиональной деятельности | Владеет на высоком уровне навыками работы с клиентами в области профессиональной деятельности |
| ИД-4 _{ПК-7} Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями (шестой этап) | Знать: правила делового общения; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии сервиса. | Не знает правила делового общения; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии сервиса. | Ограниченно знает правила делового общения; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии сервиса. | Хорошо знает правила делового общения; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии сервиса. | На высоком уровне знает правила делового общения; правила деловой переписки; правила организации деятельности в индустрии сервиса. |
| | Уметь: применять коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации | Не умеет применять коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации | Ограниченно применяет коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации | Умеет применять коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации | На высоком уровне умеет применять коммуникационные навыки, сглаживать конфликтные ситуации |
| | Владеть: навыками межличностных и деловых коммуникаций | Не владеет навыками межличностных и деловых коммуникаций | Ограниченно владеет навыками межличностных и деловых коммуникаций | Владеет навыками межличностных и деловых коммуникаций | Владеет на высоком уровне навыками межличностных и деловых коммуникаций |

*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 отчет 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 недочеты. В частности, имеется неполнота материала; не выдержан объем отчета; имеются упущения 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 сервисной практики.

Окончательная оценка выставляется по результатам защиты.

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

Защита отчетов по сервисной практике проводится в установленные сроки на кафедре руководителем практики от кафедры.

Во время защиты отчета студент должен уметь объяснить, как составлен отчет, а также обосновать свои выводы и предложения.

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 сервисной практики и защиты отчетов в индивидуальном порядке.

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенции ИД-1опк-3, ИД-2опк-3, ИД-1опк-6, ИД-2опк-6, ИД-3опк-6, ИД-1пк-6, ИД-3пк-3, ИД-4пк-6, ИД-5пк-6, ИД-1пк-7, ИД-2пк-7, ИД-3пк-7, ИД-4пкв-7 в процессе освоения ОПОП

7.3.1. Примерный перечень индивидуальных заданий.

1. Исследовать нормативно-правовые документы по разработке сервисного продукта, качеству, стандартизации и сертификации услуг в индустрии гостеприимства;
2. Перспективы развития сферы индустрии гостеприимства в регионе (стране);
3. Изучить сервисную инфраструктуру региона;
4. Изучить организационно-управленческую структуру предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности;
5. Изучить технологию организации продаж в индустрии гостеприимства;
6. Теоретические основы менеджмента в индустрии гостеприимства, управления коллективом фирмы;
7. Способы организации деятельности офиса фирмы в индустрии гостеприимства;
8. Изучить основные коммуникативные технологии работы с клиентом;
9. Изучить основные принципы делового общения и управления персоналом;
10. Изучить основные направления сервисной деятельности предприятия;
11. Методы проведения мониторинга рынка сервисных услуг;

12. Исследование процессов принятия управленческих решений;
13. Ознакомление с основными направлениями деятельности организации (базы практики) и сбор материалов, касающихся общей характеристики организации.
14. Изучение нормативно-законодательной базы, регламентирующей туристскую деятельность организации (базы практики)
- 15.. Ознакомление с работой служб и отделов организации (состав, их типы и характеристика, организационная структура, функции, взаимодействие, информационное обеспечение).
16. Освоение типовых операций специалиста, вовлеченного в процессы подготовки, принятия решений и контроля туристской деятельности организации.
17. Ознакомление с функционированием информационных систем, предназначенных для поддержки ведения туристской деятельности базы практики;
18. Изучение основных первичных организационно-распорядительных, управленческих, основных отчетных документов и требований к их оформлению;
19. Ознакомление с формами экономических отношений с субъектами целевого рынка, на котором работает организация (база практики).
20. Освоение навыков взаимодействия с руководителями и коллегами; освоение навыков руководства коллективами.

7.3.2. Типовые контрольные вопросы и задания для проведения промежуточной аттестации:

Для оценивания знаний, полученных в результате прохождения сервисной практики, в процессе защиты отчета обучающимся рекомендуются задать следующие общие вопросы:

1. Назовите основные нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность предприятия (организации)?
2. Каким образом осуществляется организация труда в подразделениях данного предприятия (организации) (миссия предприятия, положение о подразделении, должностные инструкции, условия труда, организация рабочих мест, распорядок дня, типичные виды работ, затраты времени по видам работ, техника безопасности)?
3. Опишите конкурентную среду (место и роль предприятия сервиса на рынке, основные конкуренты).
4. С какими партнерами сотрудничает предприятие (организация)?
5. Как в структурном подразделении организации (учреждения) производится оценка результатов работы?
6. Какие данные о финансово-экономической деятельности организации за последние 2-3 отчетных периода Вы собрали и проанализировали?
7. Дайте оценку эффективности деятельности предприятия (организации) (рентабельность, платежеспособность, финансовая устойчивость и др.).
8. Каким образом осуществляется первичный учет и документооборот на предприятии (организации)?
9. Какие туристские направления являются основными на данном предприятии?
10. Какие информационные и коммуникативные технологии применяются на данном предприятии?
11. В какой степени на практике были использованы навыки межкультурной профессиональной коммуникации?
12. Знание и навыки, полученные при изучении каких дисциплин, пригодились в период прохождения практики?
13. Какие новые знания и навыки Вы приобрели за время прохождения практики?
11. Есть у Вас предложения и рекомендации по совершенствованию организации и проведения практики студентов?
15. Как Вы оцениваете условия, созданные принимающей организацией для прохождения практики.

7.3.3. Перечень примерных тестов выносимых на промежуточную аттестацию по технологической практике

Тестовые задания:

1. К какому виду деятельности можно отнести экспертные услуги?

1. Ценностно-ориентационные;
2. Материально-производственные;
3. Коммуникативные.

2. Профессиональная подготовка, высокий уровень профессионализма, организационно-технологическое совершенствование труда определяют...

1. культуру сервиса;
 2. культуру труда работника сервисного предприятия;
 3. профессиональный этикет.
3. Самореализация и осмысление как мотивация туризма:
1. Смена роли;
 2. Другая жизнь;
 3. Преодоление физических препятствий, духовное совершенствование.
4. В чем заключается положительный эффект от анализа жалоб клиентов?

1. Возможность улучшить сервис;
2. Возможность уволить нерадивых сотрудников;
3. Возможность добиться от руководства улучшения материальной базы.

5. Как должно отреагировать руководство отеля на жалобы уезжающего клиента о неудобствах проживания связанные с проведением ремонта здания гостиницы:

1. Принести извинения;
2. Компенсировать неудобства;
3. Предложить скидку на проживание в следующий приезд.

6. Как нужно отреагировать старшему менеджеру, заметив, что клиент высказывает свое недовольство работнику отеля:

1. Тут же вмешаться и отчитать нерадивого служащего;
2. Разобраться в ситуации и помочь сотруднику в решении проблемы;
3. Принести извинения клиенту за причиненные неудобства.

7. Продукт труда, обладающий специфическими свойствами, неосязаемый и необходимый от своего источника – это:

1. Услуга;
2. Сервисная деятельность;
3. Товар

8. Какие услуги направлены на удовлетворение духовных потребностей человека?

1. Духовные;
2. Нематериальные;
3. Социальные.

9. Какие услуги направлены на удовлетворение материальных потребностей человека?

1. Здравоохранение и бытовое обслуживание;
2. Образование и консультирование;
3. Предоставление информации.

10. Какие услуги устанавливаются по строго установленным правилам?

1. Правовые (юридические);
2. Стандартные;
3. Образовательные.

11. Бесплатный кофе или чай для клиентов, как средство привлечения внимания собеседников характеризует:

1. Первую стадию общения;
2. Вторую стадию общения;

3. Подготовка к общению.
12. Нормальное расстояние для общения знакомых людей?
1. До 45 см.;
 2. 120-400 см.;
 3. 45-120 см.
13. На какой дистанции общения громкость голоса – средняя характерная для общения знакомых людей?
1. Социальная;
 2. Персональная;
 3. Интимная.
14. Что представляют собой честность и порядочность, совестливость и открытость, уважительность и осознание своего профессионального долга?
1. Этические принципы и категории сервисной деятельности;
 2. Нормы поведения;
 3. Элементы сервисной деятельности.
15. Чему способствуют профессионально-трудовые, психологические, этические, эстетические элементы обслуживания?
1. Этике сервиса;
 2. Созданию общего конструктивного стиля обслуживания;
 3. Культуре сервиса.
16. Для какого вида деятельности характерна обязательность предложения, эластичность, удобство?
1. Сервисный;
 2. Индивидуальный;
 3. Личностный.
17. Государство, являющееся пионером в создании индустрии обслуживания:
1. Англия;
 2. Франция;
 3. США.
18. Как называется активность людей вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг?
1. Бытовое обслуживание населения;
 2. Услуги;
 3. Сервисная деятельность.
19. К какому типу услуг относятся телевидение, радио, образование, культура?
1. Общественные;
 2. Коммуникативные;
 3. Потребительские.
20. К какому типу услуг относятся торговля, транспорт и связь?
1. Производственные;
 2. Распределительные;
 3. Потребительские.
21. К какому типу услуг относятся услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением?
1. Потребительские;
 2. Массовые;
 3. Распределительные.
22. Работа туроператоров и турагентов, перевозок, размещения, экскурсионных услуг в структуре национального турпродукта представляет:
1. Услуги потребителей непроизводственного профиля;
 2. Собственно туристские услуги;
 3. Работу системы предприятий туристической индустрии.

23. Какой тип услуг в структуре национального турпродукта представляют предметы сувенирной продукции и продовольственные товары?

1. услуги дополнительного продукта;
2. товары туристского ассортимента;
3. сопутствующие товары и услуги.

24. К какой группе структуры управления относится персонал предприятия Сервиса?

1. Руководящей;
2. Вспомогательной;
3. Основной.

25. Назовите основные составляющие продукт в Сервисе:

1. Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия;
2. Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания;
3. Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента.

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 использования 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 сервисной практике оценивается:

- полнота и качество ведения дневника по практике;
- учитывается оценка, данная руководителем практики от организации-базы практики;
- полнота собранных материалов, оценивается своевременность сдачи отчета по практике, его полнота и качество выполнения заданий (руководителем практики);
- защита отчета (ответы на вопросы).

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

Тестовые задания могут охватывать содержание определенных разделов практики или всей программы практики. Индивидуальное собеседование, устный опрос проводятся по разработанным вопросам по отдельным разделам содержания практики.

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются практические 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:

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

– В результате защиты отчета продемонстрированы конкретные результаты прохождения практики, выполнение программы практики.

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

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 содержания отчета.

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

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

Основная литература

1. Скобыльцына А.С. Технология и организация экскурсионных услуг. [Текст] : учебник для студентов высш. Проф. образ., обуч. По направл. «Туризм»/А.С.Скобыльцына, А.П.Шарухин. -2 изд. Перераб.-М.:Изд. Центр «Академия», 2013.-176с.

2. 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 ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уфимский государственный университет экономики и сервиса" (УГУЭС), Министерство образования и науки Российской Федерации. - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 107 с. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129> (13.02.2017).

3. 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.

Дополнительная литература:

4. Баумгартен, Л.В. Управление качеством в туризме. Практикум. М. : КноРус, 2015. 284 с.

5. Бикташева, Д. Л. Менеджмент в туризме [Текст] : учебное пособие/ Д. Л. Бикташева, Л. П. Гиевая, Т. С. Жданова. - М. : Альфа-М, 2010. - 272 с.

6. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст] : учебное пособие для студ. бакалавриата, магистрантов, аспирантов по спец. "Социально - культурный сервис и туризм" / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин, А. В. Зайцев. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.

7. Емельянов Б. В. Экскурсоведение [Текст] : учебник / Б. В. Емельянов. – 6-е изд. - М. : Советский спорт, 2007. – 216с. – (Профессиональное туристское образование).

8. 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.

9. Квартальнов, В. А. Стратегический менеджмент в туризме: Современный опыт управления [Текст] : монография / В. А. Квартальнов. - М. : Финансы и статистика, 2009. - 496 с.

10. Косолапов, А.Б., Елисеева Т.И. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. М.: КноРус, 2015. 200 с.

11. Кусков, А. С. Основы туризма [Текст] : учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джалядян. - 2-изд., перераб. и доп. - М. : КНОРУС, 2010. - 400 с.

12. Матюхина Ю.А. Экскурсионная деятельность : учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. – М. : Альфа-М : ИНФА-М, 2011. – 224 с.

13. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учебное пособие / С. С. Скобкин. - М. : Магистр, 2009. - 431 с.

14. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст] : учебник / ред. Л. П. Шматько. - 4-е изд., испр. и доп. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 352 с.

15. Хуусконен Н.М., Глушанок Т.М. Практика экскурсионной деятельности. Гриф: Допущено Министерством образования и науки в качестве учебного пособия для студентов высших учебных заведений.— СПб.: Издательский дом «Герда», 2006. — 208 с.

16. Туризм: право и экономика [Текст] : научно-практ. журн./ гл. ред. Е.Л. Писаревский. - М. : ИГ Юрист.

17. Хентце, Й, Метцнер Й. Теория управления кадрами в рыночной экономике [Текст] : учебное пособие / Пер. с нем. Г.А. Рахманина. – М., Международные отношения, 2007. – 356 с.

18. Шекшня, С. Управление персоналом современной организации [Текст] : учебное пособие / С. Шекшня. – М., Интел-Синтез, 2008.

19. Интернет-ресурсы свободного доступа

| Наименование ресурса сети «Интернет» | Электронный адрес ресурса |
|--|---|
| «Российское образование» - федеральный портал | http://www.edu.ru/index.php |
| Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» | http://window.edu.ru/ |
| «Эксперт» | http://www.expert.ru |
| «Теория и практика управления» | http://www.ptpu.ru |
| «Федеральная служба государственной статистики» | http://www.gks.ru |
| Федеральный образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» | http://www.ecsocman.edu.ru |
| Интерфакс Туризм. | https://tourism.interfax.ru/ru/news/articles/62578/ |
| Сайт Ростуризма. Единый федеральный реестр туроператоров. | http://www.russiatourism.ru/ |
| Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019–2025 годы)» | https://www.russiatourism.ru/contents/ |
| Российский научный журнал. Вестник Национальной академии туризма | http://vestnik.nat-moo.ru/ru/ |
| Научно-практический журнал. Современные проблемы сервиса и туризма | https://www.spst-journal.org/ |
| Научный журнал. Туризм: право и экономика | http://lawinfo.ru/catalog/magazines/turizm-pravo-i-ekonomika |
| Научный периодический журнал. Физическая культура. Спорт. Туризм. Двигательная рекреация | http://vestnik-fvis.jimdo.com/ |
| Актуальные проблемы социально-экономического развития России Научно-аналитический журнал | http://apdr.ru/arhiv_nomerov1 |
| Научный журнал. Менеджмент в России и за рубежом | http://www.mevriz.ru/about/ |
| Журнал. Техничко-технологические проблемы сервиса | https://unecon.ru/zhurnal-ttps |
| Научно-практический журнал. Экономика и менеджмент систем управления | http://www.sbook.ru/emsu/ |
| Научный журнал. Маркетинг и маркетинговые исследования | http://www.grebennikoff.ru/product/3 |

| | |
|--|---|
| Научно-аналитический журнал. Актуальные проблемы экономики и менеджмента | http://sstu.ru/nauka/nauchnye-izdaniya/zhurnal-aktualnye-problemy-ekonomiki-i-menedzhmenta/ |
| Научный журнал. Инновации в менеджменте | http://innmanagement.ru/ |
| Научный журнал. Лидерство и менеджмент | https://creativeconomy.ru/journals/lim |
| Российский журнал менеджмента | https://rjm.spbu.ru/ |
| Научный журнал. Стратегические решения и риск-менеджмент | https://www.jsdrm.ru/jour |
| Научный журнал. Практический маркетинг | https://bci-marketing.ru/ |

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

9.1. Лицензионное программное обеспечение

AutoDesk AutoCad 2012 Education Product Standalone б/н

Антиплагиат.ВУЗ 5.0 Модуль поиска «Объединенная коллекция 2020» лицензионный договор № 10023 от 12.05.2025 г. сроком на 1 год

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition № лицензии 26EC-241021-134643-810-2826, договор № 651/A от 18.10.2024 г. до 31.10.2025

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 № 003/2025-44ФЗ от 22.05.25 г сроком на 1 год

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

• Сетевая электронная библиотека

ООО «ЭБС ЛАНЬ»

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

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

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

• ЭБС «Университетская библиотека online». Базовая часть

ООО «Директ-Медиа»

Контракт № 51-04/2025 от 22.05.2025 г сроком на 1 год

<http://biblioclub.ru>

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

ООО Научная электронная библиотека.

Лицензионный договор № SIO-2114/2025 от 06.05.2025 сроком на 1 год

<http://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 № 305-2025г. от 09.01.2025 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 |
| 2. | Практика | Учебная аудитория (компьютерный класс 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. 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, -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 товароведения, туризма и права**

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета

ФИО

« ____ » _____ 20__ г.

**Рабочий график (план) прохождения производственной практики
(сервисная)**

Обучающегося _____
(ФИО)

Направление 43.03.02 – ТУРИЗМ

Направленность: «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__

| № п/п | Дата Наименование работ | Месяц, число | | | | | | | | | | | |
|----------|---|--------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | |
| 1. | Прохождение инструктажа по технике безопасности | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Ознакомление с туристской организацией | | | | | | | | | | | | |
| 3. | | | | | | | | | | | | | |
| 4. | | | | | | | | | | | | | |
| 5. | | | | | | | | | | | | | |
| 6. | | | | | | | | | | | | | |
| 7. | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | Защита отчета | | | | | | | | | | | | |



МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГ-
РАРНЫЙ 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__

ТРЕБОВАНИЯ К ДНЕВНИКУ

1. Дневник, не заверенный подписями декана факультета и руководителем профильной организации, где проводится практика с гербовыми печатами является недействительным.
2. Дневник заполняется чернилами (пастой) аккуратно, разборчивым почерком.
3. Ежедневно в дневник заносятся наблюдения и содержание работы обучающегося.
4. Отзыв профильной организации о работе обучающегося производственной практики производится в конце дневника. В отзыве должны быть отражены: краткое содержание проведенной обучающимся работы, краткая характеристика его деятельности, оценка руководителя от профильной организации об уровне подготовки и уровне овладения умениями, навыками и компетенциями.

В разделе «Предложения и пожелания» обучающийся приводит свои предложения и пожелания по совершенствованию проведения практики.

5. Дневник по окончании практики, одновременно с отчетом в двух недельный срок со времени прибытия обучающегося в вуз, сдается на кафедру.
6. Обучающийся допускается к защите только при наличии отчета по производственной практике с обязательным приложением дневника.

1. Индивидуальное задание

[illegible]

Руководитель практики от Университета:

ПОДПИСЬ

Фамилия инициалы

Руководитель практики от предприятия:

ПОДПИСЬ

Фамилия инициалы

Принял к исполнению обучающийся:

ПОДПИСЬ

Фамилия инициалы

2. Общие сведения

1. Срок практики по договору _____
с _____ по _____ 201__ г.
2. Продолжительность практики _____
3. Тип практики по учебному плану _____
- МП _____ (декан факультета)

3. Ход практики

1. Прибыл(а) к месту работы _____
 2. Направлен(а) _____
 (рабочее место, должность)
 3. Приступил к работе _____
 4. Дата окончания практики _____

Руководитель практики
от профильной организации

МП

4. Записи о работах, выполненных во время прохождения практики

[illegible]

5. Отметка о посещении практики руководителями

| Дата посеще- | Фамилия руководителя | Подпись |
|--------------|----------------------|---------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Примечание: замечания о ходе сервисной 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(аяся) _____
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

**МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

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

ФАКУЛЬТЕТ ТОРГОВО - ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ
Кафедра «Товароведение, туризм и право»

**ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
(сервисная)**

В _____

(МЕСТО ПРОХОЖДЕНИЯ, ОРГАНИЗАЦИЯ)

Обучающегося _____ курса
очной (другой) формы обучения

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность
Технология и организация туроператорских
и турагентских услуг

Ф.И.О. обучающегося
Руководитель практики:

должность, Ф.И.О.

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 практику (сервисная) в объеме 216/6 часов/з.ед. (4 недели) с «__» _____ 20__ года по «__» _____ 20__ года

в организа-
ции _____

В ходе практики обучающийся согласно Программе практики освоил следующие компетенции.

| Наименование компетенций | Код и наименование индикатора достижения компетенции | пороговый | средний | высокий |
|---|--|-----------|---------|---------|
| ОПК – 3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ИД-1 _{ОПК-3} Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. | | | |
| | ИД-2 _{ОПК-3} Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами | | | |
| ОПК – 6 - Способен применять Законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | ИД-1 _{ОПК-6} Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; | | | |
| | ИД-2 _{ОПК-6} Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг и основы международного права. | | | |
| | ИД-3 _{ОПК-6} Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями. | | | |
| ПК-6 - Способен проектировать объекты туристской деятельности; разрабатывать | ИД-1 _{ПК-6} Организует процессы обслуживания потребителей на основе | | | |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| <p>бизнес-планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность</p> | <p>анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p> | | | |
| | <p>ИД-3_{ПК-3} Формирует идею проекта, организует проектную деятельность, оценивает экономическую эффективность проекта, осуществляет процесс реализации проектов в туристской деятельности.</p> | | | |
| | <p>ИД-4_{ПК-6} Применяет знания основных понятий, терминов и определений в области технического регулирования, стандартизации и сертификации; основных нормативных и правовых документов в области оценочной деятельности, услуг туроператорских и турагентских фирм; клиенториентированные технологии</p> | | | |
| | <p>ИД-5_{ПК-6} Самостоятельно разрабатывает внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.</p> | | | |
| <p>ПК-7 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации</p> | <p>ИД-1_{ПК-7} Применяет теоретические знания в области психолого-педагогической культуры; туристских формальностей; договорных отношений в туризме; понятий, видов и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенностей и состава туристского продукта и его составных элементов.</p> | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | ИД-2 _{ПК-7} Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. | | | |
| | ИД-3 _{ПК-7} Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. | | | |
| | ИД-4 _{ПК-7} Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями. | | | |

Руководитель практики от университета

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О.)