

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 01.06.2024 11:20:05
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3523cc41cc52545



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»**

Факультет менеджмента туризма
Кафедра туризма и гостиничного дела

Принято Ученым Советом
29 июня 2024 г.
Протокол № 02-06-02

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
В.Ю. Питюков
25 июня 2024 г.

ПРОГРАММА

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
(СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА)**

по направлению подготовки 43.03.02 Туризм
квалификация (степень) выпускника – бакалавр
Б2.В.03(П)

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры
24 мая 2024 г., протокол №09

Разработчик: Арсений Р.М., к.п.н
Рецензент: Русаков А.В., заместитель
генерального директора ООО
«Туроператор Дельфин»

Химки 2024

1. Цели и задачи практики

В рамках освоения программы бакалавриата по направлению 43.03.02 Туризм выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующих типов: организационно-управленческого; проектного; технологического; сервисного; исследовательского.

Производственная практика представляет собой одну из форм организации учебного процесса, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Производственная практика является составной частью образовательной программы высшего образования 43.03.02 «Туризм». Производственная практика (сервисная практика) входит в блок Б.2 «Практики» и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, является обязательным этапом обучения.

Целью производственной практики (сервисной практики) является закрепление теоретических знаний и развитию практических умений в области сервиса в соответствии с формируемыми компетенциями (УК-2; УК-4; ПК-3; ПК-8; ПК-9). при решении профессиональных задач в туризме

Задачи:

- использовать в практической деятельности современные научные и теоретические знания в вопросах организации и управления сервисной деятельностью в различных звеньях системы управления в сфере туризма;
- - принимать объективные решения на основе анализа проблемных ситуаций в конкретной практической работе туристского предприятия;
- - уметь определять спрос на существующие услуги туристского предприятия, а также выполнять прогнозирование инновационных проектов;
- уметь выполнять анализ эффективности маркетинговых мероприятий, связанных с продвижением производимых услуг туристским предприятием, а также эффективность реализуемой рекламной кампании.

2. Виды, типы, способы, формы и периоды проведения практики.

Виды и типы практики	Объем практики, з.е. / час.	Способ проведения	Форма проведения практики	Период проведения практики
Производственная (сервисная практика)	6 / 216	стационарная / выездная	Дискретно	Очная форма – в 7 семестре Заочная форма на 4 курсе

3. Этапы прохождения практики и формы отчетности

№	Этапы практики	Виды учебной работы на практике, включая контактную и самостоятельную работу обучающихся			Формы отчетности
		Инструктаж о прохождении практики	Изучение нормативных правовых актов и литературы	Подготовка и оформление направления на практику	
1	Подготовительный	Инструктаж о прохождении практики	Изучение нормативных правовых актов и литературы	Подготовка и оформление направления на практику	-
2	Основной	Выполнение индивидуального задания и указаний руководителя от организации	Сбор, обработка и систематизация фактического материала	Выполнение индивидуальных заданий практики	Ежедневный устный отчет перед руководителем практики от организации
3	Заключительный	Оформление отчета Защита отчета по практике			Отчет о прохождении практики. Отзыв-характеристика с места прохождения практики
Форма промежуточной аттестации		Зачет с оценкой			

4. Перечень формируемых компетенций и индикаторов их достижения, соотнесенные с результатами обучения по практике: УК-2; УК-4; ПК-3; ПК-8; ПК-9

Категория универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Результаты обучения
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и	УК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели. УК-2.2. Выбирает оптимальные способы решения поставленных задач на основе	Знает действующие правовые нормы; имеет представление о влиянии ограничений и имеющихся ресурсов на оптимальные способы решения задач в рамках поставленной цели; Умеет действовать в рамках правовых норм на основе использования имеющихся ресурсов и ограничений с целью нахождения

	ограничений	действующих правовых норм. УК-2.3. Ставит цель и решает поставленные задачи исходя из имеющихся ресурсов и ограничений	оптимальных способов решения поставленных задач; Владеет технологией разработки и реализации проекта, оптимальными способами решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;
Коммуникация	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации УК-4.2. Осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном языке	Знает принципы построения устной и письменной речи на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации Умеет применять в своей деятельности методику устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) Владеет технологией реализации деловой коммуникации на государственном и иностранном языках с применением адекватных языковых форм и средств.
Проектная деятельность	ПК-3 Способен разрабатывать экскурсионные программы для экскурсионных групп и индивидуальных туристов	ПК-3.1 Осуществляет процесс разработки различных экскурсионных маршрутов и экскурсионных программ ПК-3.2 Использует технологию разработки различных экскурсионных маршрутов и экскурсионных	Знает объективные тенденции политического, экономического и социального развития стран мира, методы получения информации о природных, социальных и экономических особенностях развития стран мира и особенностях развития туризма, природных и историко-культурных объектах культурно-исторического и природного наследия мира, технологию разработки экскурсионных маршрутов и

		<p>программ ПК-3.3 Оформляет экскурсионную документацию, организует деятельность по разработке различных экскурсионных маршрутов и экскурсионных программ</p>	<p>программ с учетом потребностей экскурсионных групп и индивидуальных туристов.</p> <p>Умеет использовать методы получения статистической информации и ее обобщения; технологию разработки различных экскурсионных маршрутов и программ, методы проектирования экскурсионных программ; разрабатывать туристские маршруты с использованием имеющихся в стране туристско-рекреационных ресурсов.</p> <p>Владеет навыками сбора, анализа и обработки научно-технической информации, разработки экскурсионных программ и маршрутов, оформления экскурсионной документации, организации деятельности по разработке различных экскурсионных маршрутов и экскурсионных программ.</p>
Сервис	ПК-8 Способен к проведению экскурсий с использованием приемов информационно-экскурсионной работы	<p>ПК-8.1 Выбирает и применяет методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии с учетом соблюдения техники безопасности</p> <p>ПК-8.2 Комплектует и использует «портфель экскурсовода»</p> <p>ПК-8.3 Способен разрешать</p>	<p>Знает методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии, принципы подачи информации при проведении экскурсий</p> <p>Умеет комплектовать «портфель экскурсовода», использовать дифференцированный подход при организации экскурсионного обслуживания</p> <p>Владеет технологиями организации экскурсионного обслуживания разных категорий российских и</p>

		конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах	иностранных потребителей экскурсионного продукта
Сервис	ПК-9 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК-9.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг ПК-9.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия ПК-9.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Знает методику ведения переговоров, технику составления договоров по оказанию туристских услуг, в том числе на иностранном языке Умеет проводить консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия, осуществлять внешние и внутренние коммуникации, в том числе на иностранном языке Владеет технологиями взаимодействия с туроператорами, гостиницами, экскурсионными бюро, кассами и иными сторонними организациями, в том числе на иностранном языке

5. Содержание практики

Содержание практики включает выполнение обучающимся индивидуальных заданий, разработанных руководителем практики от Академии и согласованных с руководителем практики от организации (учреждения) на разных этапах прохождения практики. Форма индивидуального задания представлена в Положении по практической подготовке обучающихся РМАТ.

Этап практики	Содержание	Формируемые компетенции
---------------	------------	-------------------------

1. Подготовительный	<ul style="list-style-type: none"> • ознакомиться с целями и задачами практики • ознакомиться с местом и рабочим графиком (планом) проведения практики • ознакомиться с формой отчета по практике • по месту прохождения практики пройти инструктаж по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка • ознакомиться с функциональными обязанностями практиканта в месте прохождения практики 	УК-2; ПК-3; ПК-9	УК-4; ПК-8;
2. Основной	<p>Определить круг задач (составить ежедневный план работы) в рамках поставленной цели и занимаемой должности, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>Осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах по заданию руководителя и в рамках функциональных обязанностей, в т.ч. и на иностранном языке.</p> <p>Разработать экскурсионную программу для экскурсионной группы учащихся.</p> <p>Оформить экскурсионную документацию.</p> <p>Укомплектовать «портфель экскурсовода».</p> <p>Провести экскурсию с учащимися.</p> <p>Принять участие в переговорах, составлении договоров по оказанию туристских услуг, в том числе на иностранном языке</p> <p>Проводить консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия, осуществлять внешние и внутренние коммуникации, в том числе на иностранном языке</p> <p>Осуществлять взаимодействие с туроператорами, гостиницами, экскурсионными бюро, кассами и иными сторонними организациями, в том числе на иностранном языке</p>	УК-2; ПК-3; ПК-9	УК-4; ПК-8;
3. Заключительный	<p>Подготовить отчетную документацию по итогам практики</p> <p>Оформить отчет по практике в соответствии с требованиями</p> <p>Защитить отчет по практике</p>	УК-2; ПК-3; ПК-9	УК-4; ПК-8;
Промежуточная аттестация	Зачет с оценкой	УК-2; ПК-3; ПК-9	УК-4; ПК-8;

6. Фонд оценочных средств по промежуточной аттестации по практике

Фонд оценочных средств оформлен в форме приложения к программе практики в соответствии с Методическими рекомендациями по разработке фонда оценочных средств дисциплины (практики) и является ее неотъемлемой частью. Форма отзыва-характеристики представлена в Положении по практической подготовке обучающихся РМАТ.

Требования к отчету

Введение

Время, место, наименование организации, где обучающийся проходил практику, в каком качестве работал, цель и задачи практики, методы исследования – 2–3 страницы.

Основная часть

Выполнение индивидуального задания. Материалы, подготовленные в процессе выполнения индивидуального задания, в том числе: таблицы, графики, схемы, диаграммы и т.д.

Заключение

В заключении обучающийся делает аналитические выводы, связанные с прохождением практики. Обучающийся указывает, какие трудности встретились в работе, а также свое мнение о возможном улучшении деятельности предприятия (и др. объектов – мест практики), практические рекомендации – 2–3 страницы.

Требования к оформлению отчета

Объем отчета – 12-15 страниц печатного текста. Текст печатается шрифтом 14, Times New Roman, через полтора интервала. Размеры полей страниц: верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1 см.

Таблицы, представленные в отчете, должны быть пронумерованы, а также должны иметь названия, по тексту на все таблицы должны стоять указания.

К отчету прилагаются:

- договор (с реквизитами и печатью организации);
 - индивидуальное задание на практику (согласованное с руководителем практики от профильной организации и с руководителем практики от Академии);
- отзыв-характеристика руководителя практики от профильной организации с указанием сформированности/не сформированности компетенций у обучающегося в соответствии с индивидуальным заданием.

7. Перечень основной и дополнительной литературы

Основная:

1. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 9-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684288>
2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514812>

Дополнительная:

1. Макринова, Е. И. Предпринимательская деятельность в туризме : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Е. В. Матузенко, В. В. Лысенко. – Москва ; Берлин :

Директ-Медиа, 2021. – 158 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=614300>

8. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

8.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных

1. <https://welcomezone.ru> - Профессиональная база данных в сфере гостеприимства;
2. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
3. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, раздел «Туризм»;
4. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);
5. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
6. <https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry> - Реестры объектов туристской индустрии Федеральной службы по аккредитации;
7. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> - Реестры в туризме Министерства экономического развития;
8. <https://национальныепроекты.пф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
9. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
10. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
11. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;
12. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
13. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;
14. <https://туризм.пф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.пф»;
15. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
16. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
17. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
18. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
19. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;
20. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
21. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;
22. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
23. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
24. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
25. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;
26. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;
27. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);

28. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
29. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
30. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;
31. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;
32. <https://www.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
33. <https://cgon.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;
34. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;
35. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;
36. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;
37. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;
38. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА)
39. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ИКАО);
40. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);
41. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
42. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);
43. <http://www.oits-isto.org> – Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);
44. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
45. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
46. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
47. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

9.2. Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

11. Электронные образовательные ресурсы

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

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

Практика студентов проходит на профильных предприятиях сферы туризма и гостеприимства. Базами практик являются турагентские и туроператорские предприятия, экскурсионное предприятие, музейный комплекс, гостиничное предприятие, предприятие питания. Во время прохождения практики обучающиеся используют материально-техническое обеспечение организаций и предприятий баз практики.