

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор ГИЭФПТ



В.Р. Ковалев

«31» августа 2021 г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ)**

Направление подготовки

43.03.02 – Туризм

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Форма обучения

заочная

Гатчина

2021

Программа производственной практики разработана на основе актуализированного Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм, направленность (профиль) образовательной программы – Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: руководитель ОП  / Танина А.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «30» августа 2021 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Заборовская О.В.

Содержание

	с.
1.Наименование вида практики, способа и формы (форм) ее проведения	4
2.Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	5
3.Место практики в структуре образовательной программы.....	8
4.Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях либо в академических часах.....	10
5.Содержание практики.....	11
6.Формы отчетности по практике.....	14
7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	18
8.Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	20
9.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	24
10.Описание материально-технической базы, необходимой для прохождения организационно-управленческой практики.....	25
Приложение 1	26
Приложение 2	27

1. НАИМЕНОВАНИЕ ВИДА ПРАКТИКИ, СПОСОБА И ФОРМЫ (ФОРМ) ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Производственная практика (организационно-управленческая практика) студентов бакалавриата, обучающихся по бакалаврским программам по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм (направленность (профиль) подготовки – «Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов») проводится в целях получения профессиональных умений и навыков в сфере туризма на основе практического использования знаний, приобретенных в процессе обучения. В результате прохождения производственной практики (организационно-управленческой практики) у студента должны сформироваться профессиональные компетенции, необходимые для последующей работы в сфере туризма в рамках осуществления организационно-управленческой деятельности.

Видом практики, описываемой настоящей программой, является производственная практика, **типом практики** – организационно-управленческая практика.

Способ проведения практики с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта: стационарная, выездная.

Форма практики: дискретная (путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практики).

Форма организации образовательной деятельности при реализации практики: практическая подготовка.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Таблица 1 - Умения и навыки, приобретаемые в процессе прохождения практики

Компетенция	Индикаторы	Дескрипторы
УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>УК–3.1 – Осуществляет социальные взаимодействия в процессе решения профессиональных задач в сфере туризма</p> <p>УК–3.2 - Определяет личностные и профессиональные характеристики членов команды, необходимые для осуществления социальных взаимодействий с клиентами в сфере туризма</p>	<p>Умения: определять направления социальных взаимодействий в практической деятельности в сфере туризма</p> <p>Навыки: использования стратегии сотрудничества в практической деятельности в сфере туризма</p> <p>Умения: определять роли в команде, выявлять личностные и профессиональные характеристики персонала организации сферы туризма; идентифицировать правила командной работы; составлять план-график работы на практике с учетом принципов сотрудничества и своей роли в команде;</p> <p>Навыки: определения соответствия ролей в команде личностным и профессиональным характеристикам персонала; соблюдения правил командной работы в практической деятельности в сфере туризма; планирования собственной деятельности в ходе прохождения практики на основе принципов сотрудничества и с учётом своей роли в команде</p>
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3 – осуществляет деловые коммуникации в устной и письменной формах на русском и (или) иностранном языках при предоставлении услуг	<p>Умения: определять особенности процессов деловой коммуникации на предприятии сферы туризма – объекте прохождения практики; выбирать способы коммуникации в соответствии с особенностями потребителей и контрагентов предприятия - объекта прохождения практики при решении управленческих задач;</p> <p>Навыки: осуществления деловой коммуникации на русском и (или) иностранном языках на предприятии сферы туризма – объекте прохождения практики при решении управленческих задач; подготовки письменного отчета о прохождении практики и его защиты с учетом норм и правил русского языка</p>

УК-5 Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	-	УК-5.2 – учитывает при социальном и профессиональном общении культурно-исторические, национальные и религиозные традиции, определяющие межкультурное разнообразие общества	Умения: учитывать при социальном и профессиональном общении с клиентами организации – места прохождения практики особенности их возраста, национальные черты характера, культурные и религиозные традиции, определяющие межкультурное разнообразие общества Навыки: осуществления социального и профессионального общения с клиентами организации – места прохождения практики с учетом культурно-исторических, национальных и религиозных традиций
УК-6 Способность управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	-	УК-6.2 – использует знания о самоменеджменте и тайм-менеджменте при выстраивании и реализации траектории саморазвития	Умения: Распределять временные ресурсы на достижение целей саморазвития с учетом особенностей практической деятельности на предприятии сферы туризма Навыки: Планирования практической деятельности на предприятии сферы туризма с учетом траектории саморазвития
УК-9 – Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности		ИУК-9.1. Понимает сущность функционирования экономики и экономического развития, владеет основами финансово грамотного поведения	Умения: подбирать информацию об особенностях функционирования экономической системы, влияющих на деятельность конкретной организации туризма Навыки: выявления взаимосвязей деятельности конкретной организации сферы услуг с различными сферами экономики (налоговой и финансовой системы)
ПК-1 - Способен разрабатывать и проводить экскурсии		ПК-1.1 – Способен разрабатывать экскурсии	Умения: использовать основные туристские ресурсы территории для разработки экскурсий выбора методики проведения экскурсии Навыки: взаимодействия со сторонними организациями (музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями) по формированию и реализации экскурсионных программ разработки технологической документации экскурсий различных видов и форм

<p>ПК-2 Способен осуществлять деятельность организации туризма</p>	<p>ПК 2.1 - Способен осуществлять основные функции управления организацией туризма</p> <p>ПК 2.2 - Способен учитывать национально-культурные, межкультурные, религиозные и иные особенности поведения потребителей</p> <p>ПК 2.3 – Способен планировать издержки и финансовые результаты деятельности организации туризма</p>	<p>Умения: выявлять ресурсы и ограничения деятельности предприятия сферы туризма – объекта прохождения практики;</p> <p>Навыки: определения сильных и слабых сторон, угроз и возможностей развития деятельности предприятия сферы туризма - объекта прохождения практики с учетом имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>Умения: выявлять национально-культурные, межкультурные, религиозные и иные особенности поведения потребителей предприятия сферы туризма – объекта прохождения практики;</p> <p>Навыки: учета национально-культурных, межкультурных, религиозных и иных особенностей поведения потребителей предприятия сферы туризма - объекта прохождения практики</p> <p>Умения: планировать издержки деятельности предприятия сферы туризма – объекта прохождения практики;</p> <p>Навыки: проведения анализа финансовых результатов деятельности предприятия сферы туризма - объекта прохождения практики</p>
<p>ПК-3 - Способен осуществлять деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов</p>	<p>ПК-3.1 – Способен осуществлять деятельность объектов туристской инфраструктуры</p> <p>ПК-3.2 – Способен осуществлять деятельность объектов туристских сервисов</p>	<p>Умения: определять основные виды ресурсов, используемые в деятельности объектов туристской инфраструктуры</p> <p>Навыки: оценки эффективности использования ресурсов в деятельности объектов туристской инфраструктуры</p> <p>Умения: определять основные виды ресурсов, используемые в деятельности объектов туристских сервисов</p> <p>Навыки: оценки эффективности использования ресурсов в деятельности объектов туристских сервисов</p>

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная практика (организационно-управленческая практика) Б2.В.02(П) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, и относится к Блоку2 «Практики», направления подготовки 43.03.02 – Туризм (направленность (профиль) подготовки – «Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов»).

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
УК-3	Психология делового общения (2 курс) Психология в туристской деятельности (3 курс)	-	-
УК-4	Русский язык и культура речи (1 курс) Информационно-коммуникационные технологии в туризме (1 курс) Иностранный язык (1 курс) Иностранный язык в профессиональной деятельности (второй) (2, 3 курс) Иностранный язык делового общения (второй) (3 курс)	Иностранный язык в сфере профессиональной коммуникации (4 курс)	-
УК-5	Философия (1 курс) История (история России, всеобщая история) (1 курс) Психология в туристской деятельности (3 курс) Производственная практика (Сервисная практика) (3 курс)	-	-
УК-6	Валеология (2 курс) Менеджмент в туризме (2	-	-

	курс)		
УК-9	Экономические основы туристской деятельности (1 курс) Производственная практика (Сервисная практика) (3 курс)	-	Производственная практика (Преддипломная практика) (5 курс)
ПК-1	Мировая художественная культура (1 курс) Организация экскурсионной деятельности (3 курс) Туристский Ленинградский областного потенциал (3 курс) Краеведение /География Северо-Западного региона потенциал (3 курс)	-	-
ПК-2	Сервисная деятельность (1 курс) Предпринимательство в туризме (2 курс) Поведение потребителей (3 курс) Бизнес-планирование (3 курс) Организация и планирование деятельности предприятий сервиса (3 курс) Туроператорская и турагентская деятельность (3 курс) Управление персоналом предприятия туризма/ Управление персоналом в гостиницах (3 курс) Производственная практика (Сервисная практика) (3 курс)	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса (4 курс) Экономическое обоснование разработки туристского продукта (4 курс) Межкультурные особенности оказания услуг (4 курс)	Межкультурные особенности оказания услуг (5 курс) Управление конкурентоспособностью предприятия/ Управление конкурентоспособностью продукции (5 курс)
ПК-3	Гостиничный бизнес (3 курс)	Инфраструктура туризма (4 курс) Электронная коммерция и интернет-маркетинг в туризме (4 курс) Технология	Инфраструктура туризма (5 курс) Организация общественного питания в туризме (5 курс)

		<p>организации музейного туризма (4 курс)</p> <p>Анимационный сервис/ Event- менеджмент(4 курс)</p> <p>Управление коммуникативными процессами в туризме/ Человек и его потребности (4 курс)</p> <p>Организация транспортных услуг в туризме/ Технические средства и технологии в туристской индустрии (4 курс)</p>	
--	--	--	--

4. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ В НЕДЕЛЯХ ЛИБО В АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

Объем практики в зачетных единицах составляет - 6 зачетных единиц, продолжительность в неделях – 4 недели. Проводится на 4 курсе.

5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Организация процесса прохождения производственной практики (организационно-управленческой практики) осуществляется в соответствии с Положением о практической подготовке обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования в ГИЭФПТ. Места прохождения производственной практики (организационно-управленческой практики) определяются особенностями объектов профессиональной деятельности выпускника по программе бакалавриата.

В качестве мест прохождения организационно-управленческой практики могут быть выбраны:

- туроператорские и турагентские организации;
- предприятия и организации инфраструктуры туризма: гостиничные предприятия, организации общественного питания, развлекательные центры, предприятия транспортного хозяйства, музеи, экскурсионные бюро, туристско-информационные центры и др.;
- предприятия и организации туристских сервисов, обеспечивающие процессы бронирования, онлайн-оплаты, информационного обеспечения и другие услуги в сфере туризма;
- органы государственного и муниципального управления, деятельность которых связана с услугами туризма, в том числе с управлением данным сегментом потребительского рынка.

В отдельных случаях прохождение практики может быть организовано на базе лабораторий ГИЭФПТ, в этом случае в структуру плана отчёта вносятся изменения (в соответствии с индивидуальным заданием).

Содержание практики определяется содержанием формируемых компетенций.

Вопросы, которые необходимо изучить на практике (сбор информации осуществляется на основании открытых данных и данных предприятия).

1. Общая характеристика этнокультурных (национальных), исторических, культурных и религиозных традиций исследуемого региона, его экономических и демографических особенностей, определяющие внешнюю среду деятельности организации; оценка социальной значимости деятельности конкретного предприятия туризма (ИУК-5.2, ИПК-2.2).

2. Общая характеристика деятельности предприятия туризма (места прохождения практики) (ИПК-1.1, ИПК-2.1).

Основные характеристики:

- название, месторасположение, телефон, e-mail, сайт, код ОКВЭД, организационно-правовая форма предприятия;
- организационная структура, направления деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия туризма (места прохождения практики);
- ассортимент услуг;

- характеристика потребителей услуг - клиентов организации (пол, возраст, уровень дохода и т.д.);

- деловые партнёры организации.

3. Ресурсы деятельности предприятия сервиса (места прохождения практики) (ИУК-6.2, ИУК-3.1, ИПК-3.2).

- Материальные ресурсы: характеристики здания, помещений, оборудования; характеристики контактной зоны, её организации, оформление помещения (современный дизайн, уровень организации пространства для клиентов, рациональность размещения рабочих мест/торгового оборудования, чистота и аккуратность);

- Информационные ресурсы: информационное обеспечение контактной зоны – полнота и доступность информации (режим работы, внутренние информационные указатели, идентификация сотрудников (ФИО, должность), информация о руководстве, рекламная информация (визитки, буклеты и т.д.); использование в деятельности ресурсов интернет;

- Человеческие ресурсы: количество работников, их характеристика по полу, возрасту, уровню образования и квалификации; компетентность персонала (знание продукции (товаров/услуг), желание удержать клиента, вежливость, корректность, доброжелательность, внешний вид и т.д.); типы руководства и лидерства; профессионально-этические требования к персоналу.

4. Финансово-экономическая характеристика деятельности предприятия (ИУК-9.1, ИПК-2.3).

- Краткая характеристика системы бухгалтерского учёта на предприятии;

- Налогообложение предприятия (общая характеристика системы налогообложения, виды уплачиваемых налогов, периодичность уплаты);

- Финансовая документация предприятия. Баланс. Внеоборотные и оборотные активы. Показатели прибыли, рентабельности, выручки, затрат.

- Ценовая политика предприятия. Цены на услуги. Наличие скидок, дисконтных карт;

- Система оплаты труда и премирования на предприятии.

5. Характеристика бизнес-процессов и деловых коммуникаций на предприятии туризма. Внутрифирменный контроль. (ИПК-2.1, ИУК-4.3)

- Виды деловых коммуникаций на предприятии сервиса; организация коммуникации с потребителями и деловыми партнёрами;

- Описание основных бизнес-процессов предприятия сервиса

- Организация внутрифирменного контроля и координации деятельности подразделений предприятия

6. Стратегический анализ деятельности предприятия туризма (ИПК-2.1)

- SWOT-анализ деятельности предприятия туризма

- Определение стратегических направлений развития предприятия и тактических задач по их реализации;

7. Техника безопасности и охрана труда на предприятии туризма (ИУК-2.1).

- нормативно-правовая база правил и требований охраны труда и техники безопасности в деятельности предприятия туризма (места прохождения практики);

- вредные и опасные факторы среды в деятельности конкретного предприятия туризма – объекта производственной практики.

Индивидуальные задания дополняют или расширяют содержание видов работ, либо формулируются, исходя из специфики развития туризма в выбранном регионе.

Виды работ, которые обучающийся осваивает в рамках производственной практики (организационно-управленческой):

- формулирование заданий на практику для студентов бакалавриата;
- подбор и отбор источников информации из электронных библиотечных систем;
- сбор, анализ и оформление данных, собранных в ходе участия в непосредственной практической деятельности предприятия туризма;
- систематизация полученных данных, подготовка выводов;
- подготовка отчёта по результатам прохождения практики;
- представление отчёта по практике и защита его результатов.

6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

По итогам прохождения организационно-управленческой практики студент предоставляет следующую отчетную документацию:

- письменный отчёт о прохождении практики;
- дневник практики студента, заверенный подписью руководителя практики от ГИЭФПТ (в т.ч. совместный план-график проведения практики).

Результаты организационно-управленческой практики студент обобщает в форме письменного отчета. Отчет должен по содержанию соответствовать требованиям программы организационно-управленческой практики. Отчет о выполнении программы практики составляется студентом по мере прохождения каждого этапа. С этой целью студент делает записи в дневнике практики, а также готовит копии необходимых документов. По окончании практики студент оформляет отчет и после проверки руководителем практики от профильной организации представляет его для проверки руководителю практики от организации.

В процессе подготовки отчёта студент должен структурировать полученные данные и сделать необходимые выводы.

СТРУКТУРА ОТЧЁТА:

Титульный лист (Образец представлен в приложениях).

Содержание

Введение, которое должно обобщить собранные материалы и раскрыть основные вопросы и направления, которыми занимался студент на практике.

Основная часть

1. Общая характеристика внешней среды деятельности предприятия. Социальная значимость предприятия.

2. Общая характеристика деятельности предприятия. Организационная структура предприятия. Потребители и деловые партнёры предприятия

3. Ресурсы деятельности предприятия туризма

3.1. Материальные ресурсы

3.2. Информационные ресурсы

3.3. Человеческие ресурсы

4. Финансово-экономическая характеристика деятельности предприятия

5.1. Краткая характеристика системы бухгалтерского учёта на предприятии

5.2. Налогообложение предприятия

5.3. Финансовая документация и экономические показатели предприятия

5.4. Ценовая политика предприятия

5.5. Система оплаты труда и премирования на предприятии

5. Характеристика бизнес-процессов и деловых коммуникаций на предприятии туризма. Внутрифирменный контроль

- 6.1. Виды деловых коммуникаций на предприятии туризма, организация коммуникации с потребителями и деловыми партнёрами
- 6.2. Описание основных бизнес-процессов предприятия туризма
- 6.3. Организация внутрифирменного контроля и координации деятельности подразделений предприятия
6. Стратегический анализ деятельности предприятия туризма
7. Техника безопасности и охрана труда на предприятии туризма
- 8.1. Нормативно-правовая база правил и требований охраны труда и техники безопасности в деятельности предприятия
- 8.2. Вредные и опасные факторы среды в деятельности предприятия.
9. Индивидуальное задание (выдается кафедрой).

Заключение (выводы)

Список используемых информационных источников.

Приложения (первичная документация, фрагменты нормативных документов, скрин-шоты официальных сайтов организаций, отчёты о состоянии отрасли, положения, рекламные материалы, дисконтные карты, памятки и т.п.).

Текстовая часть отчёта содержит изложение результатов практической деятельности студента. Объем текстовой части отчёта должен быть не менее 30 стр. (без приложений).

Все материалы, прилагаемые к отчёту, должны соответствовать требованиям ограничений по доступу к информации.

Студенты, не выполнившие полностью требования, предъявляемые к содержанию практики и не представившие отчёты, к защите практики не допускаются.

Оформление отчета производственной практики (организационно-управленческой практики)

Отчёт оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100-2018 Национальный стандарт Российской Федерации. «Библиографическая запись. Библиографическое описание» <https://docs.cntd.ru/document/1200161674>, ГОСТ 7.32-2017 Межгосударственный стандарт «Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления» <https://docs.cntd.ru/document/1200157208>.

Параметры страницы:

- формат - А4;
- поля (верх - 20 мм, низ - 20 мм, справа - 15 мм, слева - 30 мм);
- гарнитура — «Таймс»;
- кегль- 14 пт;
- межстрочный интервал - 1,5;
- абзац (красная строка) — 1,25 см;
- табуляция - 1,25 см;
- номер страницы проставляется в правом верхнем углу.

Текст печатается строго в последовательном порядке и выравнивается по ширине. Не допускаются разного рода текстовые вставки и дополнения, помещаемые на отдельных страницах или на обратной стороне листа, и переносы кусков текста в другие места. Все подстрочные примечания оформляются (с меньшим интервалом) на той странице, к которой они относятся.

В процессе печатания текста при переходе на следующую страницу не рекомендуется:

- отрывать одну строку текста или слово от предыдущего абзаца, лучше напечатать на этой странице;
- начинать одну строку нового абзаца на заканчивающейся странице, лучше начать новый абзац на другой странице;
- начинать в конце странице слово с переносом, лучше перенести это слово на новую страницу;
- отрывать название таблицы от ее содержания.

Каждая часть отчёта начинается с новой страницы (к параграфам это правило не относится). Слово глава не пишется. Главы и параграфы нумеруются арабскими цифрами без точки и записываются с абзацного отступа (абзац равен 5 знакам). Номер параграфа состоит из номера главы и его собственного номера, разделённых точкой, но без точки в конце.

Заголовки структурных элементов работы (содержание, введение, названия глав и заключение) печатаются заглавными буквами жирным шрифтом, а заголовки параграфов - с заглавной буквы строчными буквами и располагаются в середине строки без точки в конце и без подчеркивания, выделяются жирным шрифтом.

В отчете по прохождению производственной практики (организационно-управленческой практики) обязательно должны быть ссылки на используемые источники. Оформление ССЫЛОК рекомендуется делать после того момента, когда будет окончательно составлен список литературы. Например, [1, с.125-128], где 1 – номер источника в списке литературы или в списке ссылок, а 125-128 – страницы, на которые ссылается автор.

Список использованных источников составляется в следующем порядке:

В начале списка - нормативно-законодательные акты (по мере убывания значимости). Затем – список иных использованных источников **в алфавитном порядке**. Литература на иностранных языках представляется **после списка литературы на русском языке** в алфавитном порядке. Для интернет-источников указывается их название и адрес доступа.

Несоблюдение требований к оформлению отчета по практике является основанием для недопуска студента к защите отчета.

Порядок подведения итогов производственной практики (организационно-управленческой практики)

Для подведения итогов и оценки результатов практики студент представляет на кафедру отчет о практике.

Отчёт студента о практике передаётся на кафедру руководителю практической подготовки от организации для оценки соответствия требованиям программы практики.

Итоги производственной практики (организационно-управленческой практики) оцениваются на основе качества представленных материалов, оценки и характеристики руководителя практической подготовки от профильной организации и собеседования с руководителем практической подготовки от образовательной организации. По итогам практики выставляется зачёт с оценкой. Формой защиты отчёта является собеседование.

Сроки подведения итогов практики – не позднее месяца после завершения практики.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ И МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

Примерные типовые контрольные вопросы при защите отчета (полный комплект контрольных заданий или иных материалов, необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы представлен в ФОММ по производственной практике (сервисной практики):

1. Виды ресурсов, используемых в деятельности организации
2. Организационно-экономические показатели деятельности организации
3. Организационная структура управления организацией.
4. Виды услуг, предоставляемых организацией.
5. Показатели качества услуг организации.
6. Контроль качества услуг организации.
7. Характеристика потребителей услуг.
8. Особенности взаимодействия с клиентами при предоставлении услуг.
9. Профессионально-этические требования к персоналу организации.
10. Вопросы по индивидуальному заданию.

По результатам прохождения производственной практики (организационно-управленческой практики) проводится промежуточная аттестация: руководителем практики от организации выставляется зачет с оценкой.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Зачет</i>	Зачтено		
<i>Оценка</i>	3	4	5

Зачет с оценкой «отлично» (85-100 баллов) – выставляется с учетом оценки руководителя практической подготовки от профильной организации; отчет выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями; результативность практики представлена в количественной и качественной обработке; материал изложен грамотно, доказательно; в процессе защиты свободно используются понятия, термины, формулировки; выполненные задания соотносятся с формированием компетенций.

Зачет с оценкой «хорошо» (70-84 балла) – выставляется с учетом оценки руководителя практической подготовки от профильной организации; отчет выполнен почти в полном объеме и в соответствии с требованиями; в

процессе защиты грамотно используется профессиональная терминология - четко и полно излагается материал, но не всегда последовательно; описываются результаты выполненных заданий, но не всегда четко соотносится выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции.

Зачет с оценкой «удовлетворительно» (55-69 баллов) – выставляется с учетом оценки руководителя практической подготовки от профильной организации; в случае, если студент в процессе защиты показывает низкий уровень владения профессиональным стилем речи в изложении материала; низкий уровень оформления документации по практике; низкий уровень владения методической терминологией; носит описательный характер, без элементов анализа; низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций.

Не зачтено (0-54 баллов) - выставляется с учетом оценки руководителя практической подготовки от профильной организации; документы по практике не оформлены в соответствии с требованиями; описание и анализ видов профессиональной деятельности, выполненных заданий отсутствует или носит фрагментарный характер.

Показателями оценивания компетенций являются наиболее значимые умения и навыки, которые формирует организационно-управленческая практика.

Неудовлетворительная оценка, полученная при защите отчета, признается академической задолженностью. Сведения по итогам защиты отчета о практике заносятся в ведомость и зачетную книжку студента.

8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

а) нормативные правовые акты:

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020). Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/
2. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ(ред. от 02.07.2021)"Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022). Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/
3. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ(ред. от 30.12.2021)"Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации". Режим доступа: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/
4. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1(ред. от 11.06.2021)"О защите прав потребителей". Режим доступа: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/
5. "ГОСТ 32612-2014. Межгосударственный стандарт. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования"(введен в действие Приказом Росстандарта от 26.03.2014 N 229-ст). Режим доступа: docs.cntd.ru/document/1200110998
6. "ГОСТ Р 54600-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования"(утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 18.12.2011 N 734-ст). Режим доступа: docs.cntd.ru/document/gost-r-54600-2011
7. "ГОСТ Р 50681-2010. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг"(утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.11.2010 N 580-ст). Режим доступа: docs.cntd.ru/document/gost-r-50681-2010
8. "ГОСТ Р ЕН 13809-2012. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология"(утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.11.2012 N 1609-ст). Режим доступа: docs.cntd.ru/document/1200102584
9. "ГОСТ Р 53522-2009. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения"(утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 15.12.2009 N 772-ст). Режим доступа: docs.cntd.ru/document/1200077638

б) основная литература:

1. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М,

2019. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1004410>

2. Богданов, Е. И. Экономика отрасли туризм : учебник / Е. И. Богданов, Е. С. Богомолова, В. П. Орловская ; под ред. проф. Е. И. Богданова. - Москва : ИНФРА-М, 2018. - 318 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004712-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960014>

3. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. — 4-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 1071 с. — (Серия «Зарубежный учебник»). - ISBN 978-5-238-01263-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028517>

в) дополнительная литература:

4. Овчаров, А. О. Экономика туристских предприятий : учебное пособие / А. О. Овчаров. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005423-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003233>

5. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

6. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

7. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. Е. И. Богданова. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 383 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-011324-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1000385>

8. Панова, А. В. Статистика туризма : учебное пособие / А.В. Панова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 287 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1046178. - ISBN 978-5-16-015481-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1046178>

9. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В. П. Орловская ; под ред. Е. И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006293-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1035161>

10. Большаник, П. В. Менеджмент в туристских организациях : учебное пособие / П. В. Большаник. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 193 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-013170-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1026097>

11. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме : учебное пособие / А. П. Дурович. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 316 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009967-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1002448>

г) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru>

2. Официальный сайт Администрации Ленинградской области. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.lenobl.ru>.

3. Официальный сайт РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера). [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rbc.ru>

4. «Rata-news» ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. – <http://www.ratanews.ru>

5. Библиотека туризма. – <http://www.turbooks.ru>

6. Единый федеральный реестр туроператоров, Федеральное Агентство по туризму.— Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru/operators/>

7. Портал про гостиничный бизнес – <http://www.prohotel.ru>

8. Журнал «Турбизнес». – <http://www.tourbus.ru>

9. Интернет журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». – <http://www.tpnews.ru>

10. Международный иллюстрированный журнал «Турист». – <http://www.tourist-journal.ru>

11. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU//[Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://elibrary.ru/defaultx.asp>

12. Национальный туристический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://russia.travel/>

13. Общероссийская Сеть распространения правовой информации КонсультантПлюс// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

14. Официальный сайт Ассоциации туроператоров России. – <http://www.atorus.ru>

15. Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – <http://www.rostourunion.ru>

16. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. – <http://rha.ru>

17. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры России. – <http://www.russiatourism.ru/>

18. Туристический портал «В Отпуск.Ру». – <http://www.votpusk.ru>
19. Электронная библиотека Российской Государственной библиотеки // [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://elibrary.rsl.ru/>
20. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека – online» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://www.biblioclub.ru/>
21. Электронно-библиотечная система Znanium.com// [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://znanium.com/>

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

1. Операционная система (Microsoft Windows XP, 7 *Проприетарная*);
2. Пакет офисных программ Microsoft Office Professional 7 (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
3. Архиватор (7-Zip *GNU Lesser General Public License*)
4. Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);
5. Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИОННО- УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ

Помещения для проведения практики должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а так же требованиям техники безопасности при проведении учебных и производственных работ, оснащены компьютерным или иным оборудованием для работы с нормативно-правовыми документами и имеющим доступ к информационно-справочным системам и базам действующего законодательства; с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным информационно-образовательным базам данных.

Руководителям практики от организации и студентам должен быть обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных (в том числе международным реферативным базам данных научных изданий) и информационным справочным системам в современных компьютерных классах с доступом в интернет, в том числе по беспроводным каналам связи для выполнения заданий по программе организационно-управленческой практики.

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 41 (ул. Рошинская, 5)	1
2.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 41	17
3.	Специализированные аудитории	
	Межкафедральная лаборатория сервисных и социальных технологий / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 10а (ул. Рошинская, 5)	1
4.	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 10а	1
	мультимедийный проектор № 10а	1
	компьютер с программным обеспечением № 10а	4

ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ ОТЧЕТА О ПРАКТИКЕ

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»
Факультет заочный
Кафедра управления социальными и экономическими процессами

ОТЧЕТ
О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ)

Выполнил: Иванова Дарья Александровна
Студентка бакалавриата 2 курса заочной формы обучения гр.295
Направление: 43.03.02 - Туризм
Профиль: Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов
Место прохождения практики _____

Руководитель практической подготовки от ГИЭФПТ:
к.э.н., доцент Танина Анна Валерьевна
Подпись _____

Оценка _____ дата _____

Руководитель практической подготовки от организации

(ФИО)
Подпись _____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
ДНЕВНИК ПРАКТИКИ СТУДЕНТА

**Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ
ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ»
Факультет заочный**

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

ДНЕВНИК

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ОРГАНИЗАЦИОННО-
УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ)**

СТУДЕНТА/КИ ГРУППЫ 295

(фамилия, имя, отчество полностью)

Направление подготовки:

43.03.02 Туризм, направленность (профиль) образовательной программы -
Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Место прохождения практики: _____

Руководитель практической подготовки от ГИЭФПТ:

Танина Анна Валерьевна, к.э.н., доцент

(фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание)

Руководитель практической подготовки от организации

(ФИО)

Сроки прохождения практики:

Гатчина

2021 г.

1. СОВМЕСТНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование работ	Срок по плану
1	2	3
1	Ознакомительный этап. Инструктаж по охране труда и технике безопасности. Изучение особенностей сферы туризма, в которой функционирует организация, нормативно-правового регулирования сферы туризма, в которой функционирует организация. Изучение организационно-правовой формы и направлений деятельности организации. Изучение организационной структуры предприятия и основных функций управления организацией.	
2	Основной этап. Знакомство с внутренней документацией. Практическая деятельность по изучению услуг, предоставляемых предприятием, качества услуг и методов контроля качества услуг в организации. Характеристика клиентов организации. Изучение особенностей взаимодействия с клиентами при предоставлении услуг. Характеристика персонала организации. Изучение профессионально-этических требования к персоналу организации. Основные организационно-экономические показатели, характеризующие деятельность организации. Выполнение индивидуального задания.	
3	Заключительный этап. Систематизация и анализ собранного в процессе прохождения практики материала. Подготовка отчёта по практике. Характеристика прохождения практики студентом с учётом сформированности компетенций, предусмотренных программой практики, руководителем практической подготовки от профильной организации. Представление отчёта руководителю практической подготовки.	

Руководитель практической подготовки от организации _____

(подпись)

Руководитель практической подготовки от ГИЭФПТ _____

(подпись)

Студент _____

(подпись)

2. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ (выдаются кафедрой)

формулируете сами в зависимости от организации прохождения практики, например, особенности туроператорской деятельности или особенности детского туризма

Руководитель практической подготовки от организации _____

(подпись)

Руководитель практической подготовки от ГИЭФПТ _____

(подпись)

(подпись)

3.СОДЕРЖАНИЕ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование работ	Срок по плану	Выполнено фактически
1	2	3	4
1	Изучение сферы деятельности, в которой функционирует организация. Изучение функционирования предприятия: организационно-правовая форма; направления деятельности (по уставу); законодательные и нормативные акты, регламентирующие деятельность организации, требования охраны труда и техники безопасности, организационная структура предприятия.		
2	Знакомство с внутренней документацией. Практическая деятельность по изучению услуг, предоставляемых предприятием, качества услуг и методов контроля качества услуг в организации. Практическая деятельность по изучению информационных и инновационных технологий, используемых в процессе предоставления услуг. Характеристика клиентов организации. Изучение особенностей взаимодействия с клиентами при предоставлении услуг. Характеристика персонала организации. Изучение профессионально-этических требования к персоналу организации. Основные организационно-экономические показатели, характеризующие деятельность организации. Выполнение индивидуального задания.		
3	Обобщение результатов организационно-управленческой практики. Подготовка отчёта.		

Руководитель практической подготовки от профильной организации _____
(подпись)

Руководитель практической подготовки от ГИЭФПТ _____
(подпись)

Студент _____
(подпись)

Отзыв руководителя практической подготовки от организации

За время прохождения практики обучающийся выполнил индивидуальное задание, соблюдал правила внутреннего распорядка, требования охраны труда и пожарной безопасности. В период прохождения практики студент зарекомендовал себя, как обучающийся, обладающий/не обладающий (нужное подчеркнуть) необходимыми умениями и навыками для их последующего углубления и практической работы в сфере туризма. Студент выполнил предусмотренные совместным планом-графиком виды работ в полном объёме /не в полном объёме (нужное подчеркнуть), содержание выполненных в период практики работ соответствует/не соответствует (нужное подчеркнуть) программе практики и формируемым компетенциям. В результате прохождения практики были достигнуты планируемые результаты обучения и результаты освоения образовательной программы (УК-3; УК-4; УК-5; УК-6; УК-9; ПК-1; ПК-2; ПК-3).

Вывод: производственная практика (организационно-управленческая практика) студента _____ может быть зачтена с оценкой «_____».

Руководитель практической подготовки от профильной организации:

Дата (подпись, фамилия, инициалы)

Противопоставлено и
противно _____ листов

Заб. УМО _____

