




Федеральное агентство по рыболовству
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
"Астраханский государственный технический университет"

Система менеджмента качества в области образования, воспитания, науки и инноваций сертифицирована DQS
по международному стандарту ISO 9001:2015

Институт рыбного хозяйства, биологии и природопользования

УТВЕРЖДАЮ

Директор Института рыбного хозяйства,
биологии и природопользования, к.б.н., доцент


_____ Егорова В.И.
« 14 » _____ 03 2020 г.

Рабочая программа дисциплины (модуля)
Сервисная практика

Направление

43.03.02 Туризм

Профиль подготовки

Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности

Квалификация (степень)

Бакалавр

Форма обучения

заочная

Автор:

к.б.н., заведующий кафедрой
Макарова Т.А.




Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	4		Итого	
	уп	рпд		
Практика	212	212	212	212
Итого ауд.	212	212	212	212
Контактная работа	212	212	212	212
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	216	216	216	216

Программу составил(и):

к.б.н., заведующий кафедрой, Макарова Т.А. 

Рецензент(ы):

к.ю.н., доцент, Ткаченко О.В. 

Рабочая программа дисциплины

Сервисная практика

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516)

составлена на основании учебного плана:

43.03.02 Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 23.01.2020 протокол № 5.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры


Экологический туризм

Протокол от 04 марта 2020 г. № 8

Срок действия программы: 2020-2021 уч.г.

Зав. кафедрой Макарова Татьяна Александровна

Председатель НМС УГН(С) Макарова Татьяна Александровна

04.03. 2020 г. 

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель НМС УГН(С)

__ _____ 2021 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2021-2022 учебном году на заседании кафедры
Экологический туризм

Протокол от __ _____ 2021 г. № __
Зав. кафедрой Макарова Татьяна Александровна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель НМС УГН(С)

__ _____ 2022 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2022-2023 учебном году на заседании кафедры
Экологический туризм

Протокол от __ _____ 2022 г. № __
Зав. кафедрой Макарова Татьяна Александровна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель НМС УГН(С)

__ _____ 2023 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2023-2024 учебном году на заседании кафедры
Экологический туризм

Протокол от __ _____ 2023 г. № __
Зав. кафедрой Макарова Татьяна Александровна

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

Председатель НМС УГН(С)

__ _____ 2024 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2024-2025 учебном году на заседании кафедры
Экологический туризм

Протокол от __ _____ 2024 г. № __
Зав. кафедрой Макарова Татьяна Александровна

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целью производственной сервисной практики является изучение и анализ используемых на предприятиях сферы туризма технологий комплексного туристского обслуживания, пред- и послепродажного сервиса, обеспечения качества обслуживания, получение профессионального опыта по их освоению.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б2.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Менеджмент в туристской индустрии
2.1.2	Реклама в индустрии туризма и гостеприимства
2.1.3	Технология организации внутреннего туризма
2.1.4	Экскурсоведение
2.1.5	Маркетинг в туристской индустрии
2.1.6	Законодательство в области туризма
2.1.7	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
2.1.8	Психология личности
2.1.9	Туристское страноведение
2.1.10	Туристско-рекреационное проектирование
2.1.11	Автоматизированные системы в индустрии туризма и гостеприимства
2.1.12	Интернет-технологии в индустрии туризма и гостеприимства
2.1.13	Информационные технологии в индустрии туризма и гостеприимства
2.1.14	Организация туристской деятельности
2.1.15	Туристское краеведение
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Технологии продаж
2.2.2	Технология организации въездного туризма
2.2.3	Транспортное обслуживание в туризме
2.2.4	Организация обслуживания в санаторно-курортных комплексах
2.2.5	Технология организации выездного туризма
2.2.6	Технология организации гостиничной деятельности

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знать:

Уровень 1	усвоено основное содержание, но излагается фрагментарно, не всегда последовательно, определения понятий недостаточно четкие, не используются в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, допускаются ошибки в их изложении, неточности в использовании предметной терминологии
Уровень 2	определения понятий дает неполные, допускает незначительные нарушения в последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных категорий, формулировки выводов
Уровень 3	четко и правильно дает определения, полно раскрывает содержание понятий, верно использует терминологию, при этом ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания

Уметь:

Уровень 1	выполняет не все операции действия, допускает ошибки в последовательности их выполнения, действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 2	выполняет все операции, последовательность их выполнения соответствует требованиям, но действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 3	выполняет все операции, последовательность их выполнения достаточно хорошо продумана, действие в целом осознано

Владеть:

Уровень 1	владеет не всеми необходимыми навыками, имеющийся опыт фрагментарен
Уровень 2	в целом владеет необходимыми навыками и/или имеет опыт
Уровень 3	владеет всеми необходимыми навыками и/или имеет опыт

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	
Знать:	
Уровень 1	усвоено основное содержание, но излагается фрагментарно, не всегда последовательно, определения понятий недостаточно четкие, не используются в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, допускаются ошибки в их изложении, неточности в использовании предметной терминологии
Уровень 2	определения понятий дает неполные, допускает незначительные нарушения в последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных категорий, формулировки выводов
Уровень 3	четко и правильно дает определения, полно раскрывает содержание понятий, верно использует терминологию, при этом ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания
Уметь:	
Уровень 1	выполняет не все операции действия, допускает ошибки в последовательности их выполнения, действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 2	выполняет все операции, последовательность их выполнения соответствует требованиям, но действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 3	выполняет все операции, последовательность их выполнения достаточно хорошо продумана, действие в целом осознано
Владеть:	
Уровень 1	владеет не всеми необходимыми навыками, имеющийся опыт фрагментарен
Уровень 2	в целом владеет необходимыми навыками и/или имеет опыт
Уровень 3	владеет всеми необходимыми навыками и/или имеет опыт

ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
Знать:	
Уровень 1	усвоено основное содержание, но излагается фрагментарно, не всегда последовательно, определения понятий недостаточно четкие, не используются в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, допускаются ошибки в их изложении, неточности в использовании предметной терминологии
Уровень 2	определения понятий дает неполные, допускает незначительные нарушения в последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных категорий, формулировки выводов
Уровень 3	четко и правильно дает определения, полно раскрывает содержание понятий, верно использует терминологию, при этом ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания
Уметь:	
Уровень 1	выполняет не все операции действия, допускает ошибки в последовательности их выполнения, действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 2	выполняет все операции, последовательность их выполнения соответствует требованиям, но действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 3	выполняет все операции, последовательность их выполнения достаточно хорошо продумана, действие в целом осознано
Владеть:	
Уровень 1	владеет не всеми необходимыми навыками, имеющийся опыт фрагментарен
Уровень 2	в целом владеет необходимыми навыками и/или имеет опыт
Уровень 3	владеет всеми необходимыми навыками и/или имеет опыт

ОПК-4: Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	
Знать:	
Уровень 1	усвоено основное содержание, но излагается фрагментарно, не всегда последовательно, определения понятий недостаточно четкие, не используются в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, допускаются ошибки в их изложении, неточности в использовании предметной терминологии
Уровень 2	определения понятий дает неполные, допускает незначительные нарушения в последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных категорий, формулировки выводов
Уровень 3	четко и правильно дает определения, полно раскрывает содержание понятий, верно использует терминологию, при этом ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания
Уметь:	
Уровень 1	выполняет не все операции действия, допускает ошибки в последовательности их выполнения, действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 2	выполняет все операции, последовательность их выполнения соответствует требованиям, но действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 3	выполняет все операции, последовательность их выполнения достаточно хорошо продумана, действие в целом осознано

Владеть:	
Уровень 1	владеет не всеми необходимыми навыками, имеющийся опыт фрагментарен
Уровень 2	в целом владеет необходимыми навыками и/или имеет опыт
Уровень 3	владеет всеми необходимыми навыками и/или имеет опыт

ОПК-6: Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности

Знать:	
Уровень 1	усвоено основное содержание, но излагается фрагментарно, не всегда последовательно, определения понятий недостаточно четкие, не используются в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, допускаются ошибки в их изложении, неточности в использовании предметной терминологии
Уровень 2	определения понятий дает неполные, допускает незначительные нарушения в последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных категорий, формулировки выводов
Уровень 3	четко и правильно дает определения, полно раскрывает содержание понятий, верно использует терминологию, при этом ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания

Уметь:	
Уровень 1	выполняет не все операции действия, допускает ошибки в последовательности их выполнения, действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 2	выполняет все операции, последовательность их выполнения соответствует требованиям, но действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 3	выполняет все операции, последовательность их выполнения достаточно хорошо продумана, действие в целом осознано

Владеть:	
Уровень 1	владеет не всеми необходимыми навыками, имеющийся опыт фрагментарен
Уровень 2	в целом владеет необходимыми навыками и/или имеет опыт
Уровень 3	владеет всеми необходимыми навыками и/или имеет опыт

ОПК-7: Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Знать:	
Уровень 1	усвоено основное содержание, но излагается фрагментарно, не всегда последовательно, определения понятий недостаточно четкие, не используются в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, допускаются ошибки в их изложении, неточности в использовании предметной терминологии
Уровень 2	определения понятий дает неполные, допускает незначительные нарушения в последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных категорий, формулировки выводов
Уровень 3	четко и правильно дает определения, полно раскрывает содержание понятий, верно использует терминологию, при этом ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания

Уметь:	
Уровень 1	выполняет не все операции действия, допускает ошибки в последовательности их выполнения, действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 2	выполняет все операции, последовательность их выполнения соответствует требованиям, но действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 3	выполняет все операции, последовательность их выполнения достаточно хорошо продумана, действие в целом осознано

Владеть:	
Уровень 1	владеет не всеми необходимыми навыками, имеющийся опыт фрагментарен
Уровень 2	в целом владеет необходимыми навыками и/или имеет опыт
Уровень 3	владеет всеми необходимыми навыками и/или имеет опыт

ПКО-1: Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

Знать:	
Уровень 1	усвоено основное содержание, но излагается фрагментарно, не всегда последовательно, определения понятий недостаточно четкие, не используются в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, допускаются ошибки в их изложении, неточности в использовании предметной терминологии
Уровень 2	определения понятий дает неполные, допускает незначительные нарушения в последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных категорий, формулировки выводов
Уровень 3	четко и правильно дает определения, полно раскрывает содержание понятий, верно использует терминологию, при этом ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания

Уметь:	
---------------	--

Уровень 1	выполняет не все операции действия, допускает ошибки в последовательности их выполнения, действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 2	выполняет все операции, последовательность их выполнения соответствует требованиям, но действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 3	выполняет все операции, последовательность их выполнения достаточно хорошо продумана, действие в целом осознано

Владеть:

Уровень 1	владеет не всеми необходимыми навыками, имеющийся опыт фрагментарен
Уровень 2	в целом владеет необходимыми навыками и/или имеет опыт
Уровень 3	владеет всеми необходимыми навыками и/или имеет опыт

ПКО-4: Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

Знать:

Уровень 1	усвоено основное содержание, но излагается фрагментарно, не всегда последовательно, определения понятий недостаточно четкие, не используются в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, допускаются ошибки в их изложении, неточности в использовании предметной терминологии
Уровень 2	определения понятий дает неполные, допускает незначительные нарушения в последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных категорий, формулировки выводов
Уровень 3	четко и правильно дает определения, полно раскрывает содержание понятий, верно использует терминологию, при этом ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания

Уметь:

Уровень 1	выполняет не все операции действия, допускает ошибки в последовательности их выполнения, действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 2	выполняет все операции, последовательность их выполнения соответствует требованиям, но действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 3	выполняет все операции, последовательность их выполнения достаточно хорошо продумана, действие в целом осознано

Владеть:

Уровень 1	владеет не всеми необходимыми навыками, имеющийся опыт фрагментарен
Уровень 2	в целом владеет необходимыми навыками и/или имеет опыт
Уровень 3	владеет всеми необходимыми навыками и/или имеет опыт

ПКР-4: Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Знать:

Уровень 1	усвоено основное содержание, но излагается фрагментарно, не всегда последовательно, определения понятий недостаточно четкие, не используются в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, допускаются ошибки в их изложении, неточности в использовании предметной терминологии
Уровень 2	определения понятий дает неполные, допускает незначительные нарушения в последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных категорий, формулировки выводов
Уровень 3	четко и правильно дает определения, полно раскрывает содержание понятий, верно использует терминологию, при этом ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания

Уметь:

Уровень 1	выполняет не все операции действия, допускает ошибки в последовательности их выполнения, действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 2	выполняет все операции, последовательность их выполнения соответствует требованиям, но действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 3	выполняет все операции, последовательность их выполнения достаточно хорошо продумана, действие в целом осознано

Владеть:

Уровень 1	владеет не всеми необходимыми навыками, имеющийся опыт фрагментарен
Уровень 2	в целом владеет необходимыми навыками и/или имеет опыт
Уровень 3	владеет всеми необходимыми навыками и/или имеет опыт

ПКО-3: Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий

Знать:

Уровень 1	усвоено основное содержание, но излагается фрагментарно, не всегда последовательно, определения понятий недостаточно четкие, не используются в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, допускаются ошибки в их изложении, неточности в использовании предметной терминологии
-----------	--

Уровень 2	определения понятий дает неполные, допускает незначительные нарушения в последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных категорий, формулировки выводов
Уровень 3	четко и правильно дает определения, полно раскрывает содержание понятий, верно использует терминологию, при этом ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания
Уметь:	
Уровень 1	выполняет не все операции действия, допускает ошибки в последовательности их выполнения, действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 2	выполняет все операции, последовательность их выполнения соответствует требованиям, но действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 3	выполняет все операции, последовательность их выполнения достаточно хорошо продумана, действие в целом осознано
Владеть:	
Уровень 1	владеет не всеми необходимыми навыками, имеющийся опыт фрагментарен
Уровень 2	в целом владеет необходимыми навыками и/или имеет опыт
Уровень 3	владеет всеми необходимыми навыками и/или имеет опыт

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

Знать:	
Уровень 1	усвоено основное содержание, но излагается фрагментарно, не всегда последовательно, определения понятий недостаточно четкие, не используются в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, допускаются ошибки в их изложении, неточности в использовании предметной терминологии
Уровень 2	определения понятий дает неполные, допускает незначительные нарушения в последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных категорий, формулировки выводов
Уровень 3	четко и правильно дает определения, полно раскрывает содержание понятий, верно использует терминологию, при этом ответ самостоятельный, использованы ранее приобретенные знания
Уметь:	
Уровень 1	выполняет не все операции действия, допускает ошибки в последовательности их выполнения, действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 2	выполняет все операции, последовательность их выполнения соответствует требованиям, но действие выполняется недостаточно осознанно
Уровень 3	выполняет все операции, последовательность их выполнения достаточно хорошо продумана, действие в целом осознано
Владеть:	
Уровень 1	владеет не всеми необходимыми навыками, имеющийся опыт фрагментарен
Уровень 2	в целом владеет необходимыми навыками и/или имеет опыт
Уровень 3	владеет всеми необходимыми навыками и/или имеет опыт

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	УК-3: психологические и организационные основы работы в команде;
3.1.2	УК-4: принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранных языках;
3.1.3	ОПК-2: основные функции управления на предприятиях туристской сферы;
3.1.4	ОПК-3: содержание нормативных документов по качеству в индустрии туризма;
3.1.5	ОПК-4: технологии продаж в туристской индустрии;
3.1.6	ОПК-6: основные законы и нормативные акты, регулирующие обслуживание туристов;
3.1.7	ОПК-7: нормы и правила охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей;
3.1.8	ПКО-1: основы исполнительской деятельности;
3.1.9	ПКО-3: технологические и информационно-коммуникативные технологии обслуживания туристов;
3.1.10	ПКО-4: предпочтения различных групп потребителей услуг предприятий туристской индустрии;
3.1.11	ПКР-4: правила и этикет при осуществлении внутренней и внешней профессиональной коммуникации
3.2	Уметь:
3.2.1	УК-3: осуществлять социальное взаимодействие и работать в команде;
3.2.2	УК-4: применять на практике деловую коммуникацию в устной форме на русском и иностранных языках;
3.2.3	ОПК-2: реализовывать на практике основные функции управления в структурном подразделении туристского предприятия;
3.2.4	ОПК-3: использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в работе предприятий индустрии туризма;

3.2.5	ОПК-4: применять технологии продаж туристских услуг и продуктов на конкретном туристском предприятии;
3.2.6	ОПК-6: учитывать положения основных законов и нормативно-правовых документов в области туризма при обслуживании клиентов;
3.2.7	ОПК-7: использовать нормы и правила охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей;
3.2.8	ПКО-1: уметь организовывать работу исполнителей по обслуживанию туристов;
3.2.9	ПКО-3: применять технологические и информационно-коммуникативные технологии при обслуживании туристов;
3.2.10	ПКО-4: организовывать процесс обслуживания на предприятиях туристской индустрии с учетом запросов потребителей;
3.2.11	ПКР-4: осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации
3.3	Владеть:
3.3.1	УК-3: работы в команде;
3.3.2	УК-4: деловых коммуникаций в устной форме на русском и иностранных языках;
3.3.3	ОПК-2: управления в структурном подразделении туристского предприятия;
3.3.4	ОПК-3: использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в работе предприятия индустрии туризма;
3.3.5	ОПК-4: организации продаж туристских услуг и продуктов на конкретном туристском предприятии;
3.3.6	ОПК-6: применения нормативно-правовой базы в области туризма при организации обслуживания туристов;
3.3.7	ОПК-7: использования норм и правил охраны труда и техники безопасности при обслуживании потребителей;
3.3.8	ПКО-1: организации работы исполнителей по обслуживанию туристов;
3.3.9	ПКО-3: применения технологических и информационно-коммуникативных технологий при обслуживании туристов;
3.3.10	ПКО-4: организации процесса обслуживания на предприятиях туристской индустрии с учетом запросов потребителей;
3.3.11	ПКР-4: осуществления внутренних и внешних профессиональных коммуникаций

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1. Подготовительный этап.						
1.1	Общее собрание. Консультирование по выполнению заданий, необходимой отчетности и её оформлению, инструктаж по технике безопасности. /П/	4	6	УК-4 ОПК- 7	1-23	0	
	Раздел 2. Основной этап.						

2.1	<p>Анализ деятельности предприятия, технологии обслуживания клиентов.</p> <p>Для туристических предприятий: Анализ турагентской деятельности турфирмы, ассортимента турпродукта.</p> <p>Изучение документации по продаже тура.</p> <p>Анализ туроператорской деятельности турфирмы, структуры формиремых турпродуктов, технологий обслуживания потребителей, работы агентского отдела.</p> <p>Изучение работы отдела маркетинга, отдела продаж, транспортного отдела, экскурсионного отдела, визового, экономического и юридического отделов.</p> <p>Для средств размещения (гостиничных предприятий, баз отдыха): Анализ деятельности средства размещения и оказываемых услуг.</p> <p>Изучение документации по продаже гостиничного продукта.</p> <p>Анализ дополнительных услуг, технологий обслуживания потребителей, работы службы питания.</p> <p>Изучение работы службы приема и размещения, обслуживания номерного фонда, отдела маркетинга, отдела продаж, транспортного отдела, экскурсионного отдела, экономического и юридического отделов.</p> <p>Выполнение обязанностей на рабочем месте в зависимости от направления деятельности турфирмы, средства размещения и задания руководителей практики от университета и от предприятия. /П/</p>	4	188	<p>УК-4</p> <p>ОПК- 2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ОПК-4</p> <p>ОПК -6</p> <p>ОПК-7</p> <p>ПКО-1</p> <p>ПКО -4</p> <p>ПКР-4</p> <p>ПКО-3</p> <p>УК- 3</p>	1-23	0	
Раздел 3. Заключительный этап.							
3.1	Подготовка и защита отчета по практике. /П/	4	18	<p>УК-4</p> <p>ОПК- 2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ОПК-4</p> <p>ОПК -6</p> <p>ОПК-7</p> <p>ПКО-1</p> <p>ПКО -4</p> <p>ПКР-4</p> <p>ПКО-3</p> <p>УК- 3</p>	1-23	0	
3.2	/ЗачётСОц/	4	4	<p>УК-4</p> <p>ОПК- 2</p> <p>ОПК-3</p> <p>ОПК-4</p> <p>ОПК -6</p> <p>ОПК-7</p> <p>ПКО-1</p> <p>ПКО -4</p> <p>ПКР-4</p> <p>ПКО-3</p> <p>УК- 3</p>	1-23	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Дайте общую характеристику предприятия индустрии туризма, назовите основные цели, задачи, виды деятельности предприятия
2. Охарактеризуйте организационную структуру и кадровый состав предприятия
3. Сделайте анализ основной деятельности туристского предприятия (турагентской, туроператорской, работы основных отделов)
4. Сделайте анализ основной деятельности средства размещения (гостиничного предприятия, базы отдыха)
5. Проанализируйте предоставляемые в средстве размещения основные и дополнительные услуги, работу основных служб и отделов средства размещения
6. Опишите технологии обслуживания потребителей на предприятии и продажи продукта

5.2. Темы письменных работ

не предусмотрено

5.3. Фонд оценочных средств

Перечень практических заданий для выполнения программы практики:

1. Изучить деятельность предприятия индустрии туризма: историю создания и развития предприятия; Устав, учредителей, организационно-правовую форму предприятия и форму собственности, основные цели, задачи, виды деятельности предприятия, организационную структуру и кадровый состав предприятия.
2. Для туристских агентств. Провести анализ турагентской деятельности турфирмы, ассортимента турпродукта. Изучить предлагаемые туры по России и за рубеж, провести анализ агентских соглашений фирм с ведущими туроператорами России, изучить рекламную продукцию туроператоров. Изучить документацию по продаже тура.
3. Для туристских операторов. Провести анализ туроператорской деятельности турфирмы, структуры формируемых турпродуктов, технологий обслуживания потребителей, работы агентского отдела. В зависимости от наличия вида деятельности:
 - Изучить деятельность турфирмы по приему туристов (знакомство с предлагаемыми турами и маршрутами).
 - Изучить туроператорскую деятельность фирмы по отправке туристов за рубеж (знакомство с предлагаемыми турами, изучение процесса подготовки операторского турпакета, изучение рекламной продукции зарубежных туроператоров).
 - Изучить туроператорскую деятельность фирмы по внутреннему туризму (знакомство с предлагаемыми турами по России, изучение процесса подготовки операторского турпакета, работа с внешними агентами-турфирмами, работа с внешними агентами-физическими лицами).
4. Изучить работу отделов туристского предприятия (при наличии):
 - Изучить работу отдела маркетинга (особенности формирования тарифов, рекламные стратегии компании и конкретные рекламные проекты, участие в туристских выставках, внутренний маркетинг).
 - Изучить работу отдела продаж (технология продаж, работа с клиентом "на телефоне", договорные отношения с клиентом).
 - Изучить работу транспортного отдела (организация трансферов, договорные отношения с предприятиями-перевозчиками, железнодорожные пассажирские перевозки, автобусные маршруты, резервирование и продажа авиабилетов).
 - Изучить работу экскурсионного отдела (знакомство с проводимыми экскурсиями по г. Астрахань и Астраханской области).
 - Изучить работу визового отдела (работа с загранпаспортами, визы стран Шенгенского соглашения, безвизовые выезды, получение виз по прибытии в страну).
 - Изучить работу экономической службы (особенности ведения бухгалтерского учета в туристической фирме, работа с наличными средствами).
 - Изучить работу юридической службы (финансовое обеспечение деятельности турфирмы, договорные отношения турфирмы).
5. Для средств размещения (гостиничных предприятий, баз отдыха). Провести анализ деятельности средства размещения и оказываемых на предприятии услуг, в том числе дополнительных. Изучить документацию по продаже гостиничного продукта. Изучить и проанализировать технологии обслуживания потребителей. Изучить работу (при наличии):
 - службы питания;
 - службы приема и размещения;
 - службы обслуживания номерного фонда;
 - отдела маркетинга;
 - отдела продаж;
 - транспортного отдела;
 - экскурсионного отдела;
 - экономического отдела;
 - юридического отдела.
6. Выполнять профессиональные обязанности на рабочем месте в зависимости от направления деятельности турфирмы, средства размещения и задания руководителей практики от университета и от предприятия.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Примерный план отчета по производственной (сервисной) практике:

Введение

1. Общая характеристика предприятия индустрии туризма
 - 1.1. Историческая справка
 - 1.2. Организационно-правовая форма предприятия
 - 1.3. Основные цели, задачи, виды деятельности предприятия
 - 1.4. Организационная структура и кадровый состав предприятия
2. Анализ основной деятельности туристского предприятия (для туристских предприятий)
 - 2.1. Анализ турагентской деятельности турфирмы
 - 2.2. Анализ туроператорской деятельности турфирмы

- 2.3. Анализ деятельности служб и отделов гостиничного предприятия
3. Выполнение профессиональных обязанностей на рабочем месте
3.1. Должностные обязанности
3.2. Характеристика объема выполненных работ
Заключение
Список использованной литературы

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

1. Информационное обеспечение туризма : учебник / Н. С. Морозова, М. А. Морозов, А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Л. А. Родигин. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 288 с. http://www.russiatourism.ru/urgent/7412/?sphrase_id=208786
2. Леухин А.Н. Транспортное обеспечение в туризме: учеб. пособие для вузов/ Астрахан. гос. техн. ун-т. — Астрахань: Изд-во АГТУ, 2013. — 380 с.- 79 экз.
3. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е. С. Сахарчук. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 192 с. http://www.russiatourism.ru/urgent/7412/?sphrase_id=208786
4. Чудновский А. Д., Жукова М. А. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 304 с. http://www.russiatourism.ru/urgent/7412/?sphrase_id=208786
5. Гончарова И.В. Маркетинг туризма: учебное пособие / И. В. Гончарова, Т. П. Розанова, М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 224 с. http://www.russiatourism.ru/urgent/7412/?sphrase_id=208786
6. Менеджмент туризма: учебник / А.Д.Чудновский, Н.В.Королев, Е.А.Гаврилова, М.А.Жукова, Н.А.Зайцева. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с. http://www.russiatourism.ru/urgent/7412/?sphrase_id=208786
7. Левина, Я.Г. Технология организации гостиничных услуг. Учебное пособие для студентов 4-го курса направления «Туризм». - Астрахань: Изд-во АГТУ, 2013. - 357 с. (20 экз.)
8. Макарова Т. А. Экологический туризм: учеб. пособие/ Астрахан. гос. техн. ун-т. Ч. 1. Учебное пособие — Астрахань: Изд-во АГТУ, 2008. — 188 с.- 101 экз.
9. Дурович А.П. Реклама в туризме: Учебное пособие / А.П. Дурович. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 158 с. – 30 экз.
10. Чудновский А.Д., Жукова М.А. Информационные технологии управления в туризме: учеб. пособие. — М.: КноРус, 2007. — 104 с.- 10 экз.
11. Морозов М.А. Экономика туризма: учебник / М.А.Морозов, Н.С.Морозова, Г.А.Карпова, Л.В.Хорева. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.— 320 с. http://www.russiatourism.ru/urgent/7412/?sphrase_id=208786
12. Правовое обеспечение туризма: учебник / коллектив авторов ; под общ. ред. Е.Л. Писаревского. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 336 с. http://www.russiatourism.ru/urgent/7412/?sphrase_id=208786
13. Бобкова А.Г. Безопасность туризма : учебник / А. Г. Бобкова, С. А. Кудреватых, Е. Л. Писаревский ; под общ. ред. д-ра юрид. наук. Е.Л. Писаревского. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 272 с. http://www.russiatourism.ru/urgent/7412/?sphrase_id=208786
14. Морган Н., Причард А. Реклама в туризме и отдыхе: учебное пособие [Электронный ресурс]/ М.:Юнити-Дана, 2015.- 495 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117326>
15. Государственное и муниципальное управление в сфере туризма: учебник / коллектив авторов; под общ. ред. Е.Л.Писаревского. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 192 с. http://www.russiatourism.ru/urgent/7412/?sphrase_id=208786
16. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет». – Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309>
17. Васина, С.М. Технологии услуг питания : конспект лекций / С.М. Васина, К.В. Смотровина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 74 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477323>
18. Кулагина, Е.В. Технологии рекреации и анимации : учебное пособие / Е.В. Кулагина, Ю.В. Сливкова ; Минобрнауки России, Омский государственный технический университет. – Омск : Издательство ОмГТУ, 2017. – 96 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493340>
19. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : практическое пособие / Г. М. Дехтярь. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-13510-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/448681>
20. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/452692>
21. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для академического бакалавриата / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/446040>

22. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/447103>

23. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/447423>

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Астраханский центр туристической информации. - http://www.travel30.ru
Э2	Информационный ресурс ТУРТРЭВЕЛ: турбизнес для профессионалов. - http://www.travelinform.ru
Э3	Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации. - www.russiatourism.ru
Э4	Сайт Российского Союза туриндурии. - rostourunion.ru
Э5	Сайт ассоциации туроператоров России. - atorus.ru
Э6	Профессиональная туристическая пресса // Internet. - http://www.travelexpert.ru
Э7	Турбизнес // Internet. - http://www.tourbus.ru
Э8	Официальный сайт Федерального агентства по статистике РФ. http://www.gks.ru
Э9	Официальный сайт министерства культуры и туризма Астраханской области http://minkult.astrobl.ru
Э10	Официальный сайт министерства экономического развития Астраханской области https://minec.astrobl.ru

6.3 Перечень информационных технологий

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Foxit Reader - Программа для просмотра электронных документов
6.3.1.2	Google Chrome - Браузер
6.3.1.3	Kaspersky Antivirus - Средство антивирусной защиты
6.3.1.4	Microsoft Open License Academic - Операционные системы
6.3.1.5	Moodle - Образовательный портал ФГБОУ ВО «АГТУ»
6.3.1.6	Open Office - Программное обеспечение для работы с электронными документами
6.3.1.7	7-zip - Архиватор
6.3.1.8	K-Lite Mega Codec Pack - Универсальный набор кодеков (кодировщиков- декодеровщиков) и утилит для просмотра и обработки аудио- и видеофайлов

6.3.2 Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных

6.3.2.1	Гарант: Предоставляет доступ к федеральному и региональному законодательству, комментариям и разъяснениям из ведущих профессиональных СМИ, книгам и обновляемым энциклопедиям, типовым формам документов, судебной практике, международным договорам и другой нормативной информации. Всего в нее включено более 2,5 млн документов. В программе представлены документы более 13 000 федеральных, региональных и местных эмитентов
6.3.2.2	Консультант+: Содержит российское и региональное законодательство, судебная практика, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты по здравоохранению, технические нормы и правила.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Производственная (сервисная) практика проводится на материальной базе турагентств и туроператоров, других предприятий сферы туризма Астраханской области, других регионов Российской Федерации и иностранных государств.
7.2	Для проведения индивидуальных и групповых консультаций, а также текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации на кафедре «Экологический туризм» имеются учебные аудитории, оборудованные учебной мебелью и переносным проекционным оборудованием.
7.3	Для подготовки отчета по практике университет предлагает ресурсы библиотечного фонда (учебные, учебно-методические, научные, периодические издания) с возможностью заниматься в читальных залах научной библиотеки университета, а также ресурсы электронно-библиотечной системы с возможностью индивидуального доступа для каждого обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

- Макарова Т.А. Правила, процедура и методика оформления студенческих отчетных работ/ Методические указания для студентов направления 43.03.02 «Туризм». Астрахань: АГТУ, 2017.- 22 с. <http://portal.astu.org/course/view.php?id>
- Макарова Т.А., Ткаченко О.В. Производственная (сервисная) практика/ Методические указания к прохождению производственной практики для студентов направления 43.03.02 «Туризм». Астрахань: АГТУ, 2019.- 24 с. <http://portal.astu.org/course/view.php?id>

ПРИЛОЖЕНИЯ К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ

РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

20__/20__ учебный год

Шифр: 43.03.02

Направление (профиль): Туризм (Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности)

Курс: ____

Место прохождения практики: _____
город, организация (предприятие)

Руководитель практики от Университета: _____
ФИО

Вид практики: учебная / производственная / преддипломная
нужное подчеркнуть

Способ проведения практики: выездная / стационарная
нужное подчеркнуть

Срок прохождения практики: _____

Дата (сроки)	Планируемые формы работы (раздел практик)

Руководитель практики от Университета: _____
Должность, звание (подпись) ФИО

Дата _____

Обучающийся: _____
(подпись) ФИО студента

Дата _____

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПЛАН/ЗАДАНИЕ

Вид практики: учебная / производственная/ преддипломная

нужное подчеркнуть

Способ проведения практики: выездная/стационарная

нужное подчеркнуть

Студент _____

ФИО полностью, группа

Направление (профиль): 43.03.02 Туризм (Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности)

Место прохождения практики: _____

город, организация (предприятие)

Объем и краткое содержание (виды работ) практики:

№ п/п	Раздел практики	Коды компетенций	Семестр	Неделя	Формы текущего контроля успеваемости
	Форма отчетности по практике				

Руководитель практики от Университета: _____

Должность, звание

(подпись)

ФИО

Дата _____

Задание получил: _____

(подпись)

ФИО студента

Дата _____