

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы  
Кафедра туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор Института управления и  
государственной службы  
Р.Г. Харьковский  
(подпись) \_\_\_\_\_ 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (СЕРВИСНОЙ) ПРАКТИКИ**

По направлению подготовки 43.03.02 Туризм  
Профиль: «Технология и организация туроператорских и турагентских  
услуг»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа производственной (сервисной) практики по направлению подготовки 43.03.02 Туризм «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» – 24 с.

Рабочая программа производственной (сервисной) практики разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516, с изменениями и дополнениями от 08.02.2021).

СОСТАВИТЕЛЬ:

Старший преподаватель Довгаль Е.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры туризма и гостиничного дела «11» 03 2023 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой  
туризма и гостиничного дела  Свиридова Н.Д.

Переутверждена: «  » \_\_\_\_\_ 2023 г., протокол № \_\_\_\_\_

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: «  » \_\_\_\_\_ 2023 года, протокол № \_\_\_\_\_

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической  
комиссии института

 Резник А.А.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Практическая подготовка студентов университета по направлению подготовки 43.03.02 Туризм «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» организуется согласно учебному плану и рабочему учебному плану, графику организации учебного процесса студентов направления подготовки 43.03.02 Туризм, профиль Технология и организация туроператорских и турагентских услуг.

Практика является важнейшей составляющей обучения. В настоящей программе рассмотрены вопросы организации производственной (сервисной) практики, особенности осуществления руководства ею, контроля за выполнением заданий рабочей программы, порядке прохождения, оценивания и подведения итогов практики.

## **2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ**

Являясь частью, формируемой участниками образовательных отношений подготовки бакалавров, производственная (сервисная) практика предназначена для общей ориентации студентов в реальных условиях будущей деятельности по выбранному направлению на предприятиях, учреждениях и организациях и получения первичных профессиональных умений и навыков.

Целями производственной (сервисной) практики являются закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося, приобретение им практических навыков и компетенций, необходимых для успешного внедрения полученных знаний, а также получение опыта самостоятельной профессиональной деятельности на выбранном месте прохождения практики. Практика проводится с целью закрепления теоретических знаний бакалавров; конкретизации сведений, полученных при изучении дисциплин учебного плана; ознакомления с практикой туристской деятельности и приобретения практических навыков.

Студент должен ознакомиться с особенностями организационной структуры туристского предприятия, со структурой основных подразделений предприятия, особенностями предоставления туристских услуг на предприятии.

Задачи практики:

закрепление теоретических знаний, полученных в процессе изучения курсов, связанных с предприятиями сферы туризма;

формирование представления об организационной структуре, а также основных задачах, принципах работы и функционирования предприятий сферы туризма;

приобретение практических навыков работы на предприятии туристического профиля;

расширение кругозора в результате изучения специфики работы предприятия;

рассмотрение организационной структуры и должностных инструкций сотрудников подразделений;

характеристика обеспечения безопасности деятельности туристского предприятия.

анализ качества процесса оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

## **III. ВИД, ТИП, СПОСОБЫ И ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Вид: производственная (сервисная).

Тип: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Способ: стационарная.

#### IV. МЕСТО И ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Проведение производственной (сервисной) практики осуществляется на основе системы знаний, умений, навыков и компетенций, сформированных в результате освоения содержания таких дисциплин как: «Введение в специальность», «Сервисная деятельность», «Организация туристской деятельности». Знания, полученные в ходе прохождения производственной (сервисной) практики, используют при изучении последующих дисциплин: «Управление туристской деятельностью», «Маркетинг в туризме», «Технология туроператорской и турагентской деятельности», а также для производственной (организационно-управленческой) практики.

Производственная (сервисная) практика относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 2 учебного плана по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, профиль Технология и организация туроператорских и турагентских услуг. Практика проводится в конце четвертого семестра обучения и составляет 4 недели, 216 часов (6 з.е.) для очной и заочной форм обучения. Программой практики предусмотрены 214 часов самостоятельной работы и 2 часа контроля.

Производственная (сервисная) практика является необходимой для освоения универсальных и профессиональных компетенций по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента.

#### V. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Код и наименование компетенции	Индикаторы достижений компетенции (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
<b>УК-1.</b> Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<b>УК-1.1.</b> Применяет основы системного подхода; последовательность и требования к осуществлению поисковой и аналитической деятельности для решения поставленных задач. <b>УК-1.2.</b> Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи. <b>УК-1.3.</b> При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы, в том числе с применением философского понятийного аппарата.	<b>знать:</b> теоретические основы системного подхода к составу и структуре требуемых данных и информации, процессы их сбора, обработки и интерпретации. способы грамотного, логичного, аргументированного определения и ранжирования информации; отличие фактов от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждении других участников деятельности; способы аргументированного и логичного представления собственного мнения и суждения <b>уметь:</b> четко описывать состав и структуру данных и информации, реализовывать

		<p>процессы их сбора, обработки и интерпретации.  формировать собственные суждения по определенной задаче.  отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других;  аргументированно и логично представлять собственное мнение и суждения на основе философского понятийного аппарата.  <b>Владеть:</b>  навыками описания состава и структуры данных и информации, грамотной реализации системного подхода.  способами определения и ранжирования информации для решения поставленной задачи;  способами отличий фактов от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других участников деятельности; способами формирования и аргументирования собственных выводов на основе системного описания</p>
<p><b>УК-2.</b>  Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p><b>УК-2.1.</b> Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта  <b>УК-2.2.</b> Определяет задачи исходя из поставленной цели с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений  <b>УК-2.3.</b> В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы</p>	<p><b>Знать:</b>  способы формулирования проблемы, выбирая оптимальный способ ее решения для достижения цели проекта;  способы определения задач исходя из поставленной цели и действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;  способы определения ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в рамках поставленных задач;  <b>Уметь:</b>  определять ожидаемые результаты от реализации проекта с учетом сформированной проблемы.  определять ожидаемые результаты решения выделенных задач, исходя из правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.  выбирать оптимальный способ определения ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в рамках поставленных задач.  <b>Владеть:</b></p>

		<p>правилами представления результатов решения цели проекта способами определения задач и результатов их решения, исходя из правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>способами определения ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в рамках поставленных задач</p>
<p><b>УК-3.</b> Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p><b>УК-3.1.</b> Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p><b>УК-3.2.</b> Устанавливает и поддерживает взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе</p> <p><b>УК-3.3.</b> Применяет навыки социального взаимодействия в профессиональной деятельности</p>	<p><b>Знать:</b></p> <p>основные модели командообразования и факторы, влияющие на эффективность командной работы.</p> <p>современные технологии коммуникации коллектива, принципы предоставления обратной связи.</p> <p>подходы к реализации социального взаимодействия в профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>определять свою роль в команде и ставить задачу с учетом стратегии сотрудничества.</p> <p>поддерживать в команде атмосферу сотрудничества и достижения цели, показывая ценность вклада каждого участника.</p> <p>эффективно взаимодействовать с членами команды и использовать различные стратегии сотрудничества в профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>навыками эффективного взаимодействия с членами командами по достижению поставленной цели и обмена информацией, знаниями и опытом</p> <p>навыками использования различных типов коммуникации для установки и поддержки взаимодействия для успешной работы в коллективе</p> <p>приемами применения социального взаимодействия в профессиональной деятельности</p>

<p><b>УК-4.</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p><b>УК-4.1.</b> Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия</p> <p><b>УК-4.2.</b> Выполняет перевод деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p> <p><b>УК-4.3.</b> Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p><b>Знать:</b> стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; методы и способы адаптации речи, стили общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия. правила перевода деловых текстов с государственного/ иностранного на иностранный/ государственный язык в профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации. формы, виды и правила устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).</p> <p><b>Уметь:</b> использовать стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; выбирать методы и способы адаптации речи, стили общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия. использовать государственный и иностранный языки в профессиональной деятельности, выбирая соответствующие правила перевода деловых текстов. вести межличностное общение и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).</p> <p><b>Владеть:</b> навыками делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства навыками использования государственного и иностранных языков в профессиональной деятельности для перевода деловых текстов навыками использования форм, видов и правил устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>
---	---	---

<p><b>УК-5.</b> Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p><b>УК-5.1.</b> Интерпретирует историю России в контексте мирового исторического развития <b>УК-5.2.</b> Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения <b>УК-5.3.</b> Оценивает события в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p><b>Знать:</b> закономерности развития, межкультурного разнообразия общества России в контексте мирового исторического развития. подходы к использованию навыков философского мышления и логики при социальном и профессиональном общении с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий. правила работы с различными источниками информации для оценки события в социально-историческом, этическом и философском контекстах. <b>Уметь:</b> анализировать разнообразие общества России в контексте мирового исторического развития. использовать навыки философского мышления и логики при социальном и профессиональном общении с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий. работать с различными источниками информации для оценки события в социально-историческом, этическом и философском контекстах. <b>Владеть:</b> навыками использования знаний о закономерностях развития, межкультурного разнообразия в контексте мирового исторического развития навыками философского мышления и логики при социальном и профессиональном общении с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий методами оценки события в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p>
<p><b>УК-6.</b> Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в</p>	<p><b>УК-6.1.</b> Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей <b>УК-6.2.</b> Эффективно планирует</p>	<p><b>знать:</b> подходы к использованию инструментов и методов управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных</p>



<p>течение всей жизни</p>	<p>и контролирует собственное время; использует знание о своих ресурсах и их пределах для саморазвития; анализирует собственную деятельность</p>	<p>задач, проектов, при достижении поставленных целей.</p> <p>подходы к планированию и контролю собственного времени для саморазвития на основе анализа собственной деятельности.;</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>использовать инструменты и методы управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.</p> <p>анализировать собственную деятельность, проявлять готовность к саморазвитию, планировать и контролировать собственное время.;</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>навыками использования и практикой применения инструментов и методов управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.</p> <p>подходами к саморазвитию, планированию и контролю собственного времени, согласно намеченным целям в профессиональной деятельности;</p>
<p><b>УК-7.</b> Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p>	<p><b>УК-7.1.</b> Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма</p> <p><b>УК-7.2.</b> Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом условий реализации социальной и профессиональной деятельности</p>	<p><b>Знать:</b> технологии для поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдения норм здорового образа жизни. основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом условий реализации социальной и профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b> определять технологии для поддержания должного уровня физической подготовленности с целью обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдать нормы здорового образа</p>

		<p>жизни. использовать основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом условий реализации социальной и профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками определения и применения технологий должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдения норм здорового образа жизни навыками использования основ физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом условий реализации социальной и профессиональной деятельности</p>
<p><b>УК-8.</b> Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.</p>	<p><b>УК-8.1.</b> Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности</p> <p><b>УК-8.2.</b> Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций</p> <p><b>УК-8.3.</b> Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях</p>	<p><b>Знать:</b> способы идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности. проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и способы предотвращения чрезвычайных ситуаций. правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказания первой помощи, способы участия в восстановительных мероприятиях.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать способы идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности. выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и обеспечивать меры по предотвращению чрезвычайных ситуаций. применять правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, определять</p>

		<p>способы участия в восстановительных мероприятиях.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками использования способов идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности навыками выявления и устранения проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и обеспечения мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций навыками применения правил поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказания первой помощи, применения способов участия в восстановительных мероприятиях</p>
<p><b>ПК-2.</b> Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием инновационных и информационно-коммуникативных технологий в профессиональной деятельности</p>	<p><b>ПК-2.1.</b> Знает принципы, методы и способы проектирования, формирования, продвижения и реализации туристского продукта, а также технологии обслуживания туристов</p> <p><b>ПК-2.2.</b> Умеет разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов, в т.ч. на основе инновационных и информационно-коммуникативных технологий</p> <p><b>ПК-2.3.</b> Способен планировать мероприятия по продвижению туристского продукта и бренда компании, а также принимать участие в разработке технологий продаж туристских продуктов</p>	<p><b>знать:</b> основы проектирования, основные методы и способы проектирования, технологические аспекты туристского продукта способы разработки и применения технологий обслуживания туристов, в т.ч. на основе инновационных и информационно-коммуникативных технологий принципы планирования мероприятия по продвижению туристского продукта и бренда компании, а также методические подходы к разработке технологий продаж туристских продуктов.</p> <p><b>уметь:</b> использовать различные технологии в процессе проектирования, формирования, продвижения и реализации туристского продукта, а также обслуживания туристов применять технологии обслуживания туристов, в т.ч. на основе инновационных и информационно-коммуникативных технологий планировать мероприятия по продвижению туристского продукта и бренда компании, а также принимать участие в разработке технологий</p>

		<p>продаж туристских продуктов;</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>технологиями разработки туристского продукта и обслуживания туристов навыками разработки и применения технологий обслуживания туристов, в т.ч. на основе инновационных и информационно-коммуникативных технологий навыками планирования мероприятия по продвижению туристского продукта и бренда компании, а также методическими подходами к разработке технологий продаж туристских продуктов</p>
<p><b>ПК-3.</b></p> <p>Способен организовать процесс обслуживания потребителей с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</p>	<p><b>ПК-3.1.</b> Умеет выбирать и обосновывать применение клиентоориентированных технологий туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей</p> <p><b>ПК-3.2.</b> Владеет навыками осуществления контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей</p>	<p><b>Знать:</b> нормативно-правовые акты, лежащие в основе обслуживания потребителей туристских услуг методы и способы контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей</p> <p><b>Уметь:</b> исследовать и учитывать запросы потребителей при организации обслуживания туристов и других заказчиков туристских услуг осуществлять мониторинг и контроль выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей</p> <p><b>Владеть:</b> клиентоориентированными технологиями туристского обслуживания на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей навыками применения методов и способов контроля выполнения утвержденной программы путешествия и условий обслуживания туристской группы на основе нормативных правовых актов и с учетом запросов потребителей</p>

## VI. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

Содержание учебной (ознакомительной) практики обусловлено видом и специализацией туристских предприятий г. Луганска. Практика состоит из основных этапов ее прохождения.

№ п/п.	Основные этапы и их содержание	недели
1	<i>Организационно-ознакомительный этап</i>	1
1.1	Организационные вопросы прохождения практики: установочная конференция; инструктаж по технике безопасности, охране труда, правил противопожарной безопасности.	
2	<i>Основной этап. Прохождение практики.</i>	1-3
2.1	Общая характеристика туристского предприятия	
2.2	Организационная структура управления туристского предприятия	
2.3	Основные направления деятельности туристского предприятия	
2.4	Организация работы с поставщиками туристских услуг	
3	<i>Заключительный этап</i>	4
3.1.	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала	
4	<i>Подготовка отчета практики</i>	4
4.1	Составление отчета практики и его согласование с руководителем (ями) практики.	
5	<i>Защита отчета.</i>	4
5.1	Защита отчета по практике на кафедре – собеседование	

1 Общая характеристика туристского предприятия. Месторасположение туристского предприятия, название, адрес (юридический, почтовый и фактический), форма собственности, организационно-правовая форма, история создания и развития туристского предприятия, техника безопасности и пожарная безопасность на предприятии, сервисное обслуживание.

2. Организационная структура управления туристского предприятия. Штатное расписание, должностные инструкции. Должностные обязанности персонала туристского предприятия. Анализ численности персонала основных служб туристского предприятия.

3. Основные направления деятельности туристского предприятия. Формы организации поездок: индивидуальный и групповой туризм; виды туризма (внутренний, международный, иностранный); типы туризма (по целям); география путешествий (страны, города), экскурсионная деятельность.

4. Организация работы с поставщиками туристских услуг. Работа с поставщиками туристских услуг. Заключение договоров.

С целью организации и обеспечения прохождения студентами практики назначаются два руководителя: от университета и отраслевого предприятия - базы практики. Руководитель практики от Университета обязан: заблаговременно посетить базы практики и обеспечить надлежащие условия для прохождения практики; разработать индивидуальные задания, которые студенты обязаны

выполнить при прохождении практики; осуществить инструктаж студентов, выдать им соответствующие документы (направление, программу, дневники, индивидуальные задания), объяснить студентам организацию прохождения практики и отчетности по ней; составить график посещения баз практики и проводить контроль за прохождением студентами практики, оказывать им методическую помощь в подготовке отчетов и выполнении индивидуальных заданий.

Студент во время практики должен: приложить все усилия для полного выполнения программы практики, индивидуальных заданий и указаний руководителя практики; придерживаться правил внутреннего трудового распорядка предприятия, правил охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии; качественно подготовить и подать на кафедру туризма и гостиничного дела за три дня до окончания срока практики отчет о прохождении практики.

## **VII. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ**

В конце производственной (сервисной) практики студенты составляют отчет о выполнении программы практики. В течение 3-х дней до окончания практики студент обязан предоставить отчет для проверки руководителю практики от кафедры, после чего следует его защита. По результатам защиты отчета выставляется зачет с оценкой.

Отчет включает результаты всех этапов прохождения практики студентов.

**Отчет составляется по следующему плану:**

Введение

1. Общая характеристика туристского предприятия
2. Организационная структура управления туристского предприятия
3. Основные направления деятельности туристского предприятия
4. Организация работы с поставщиками туристских услуг

Выводы

Список использованной литературы

Приложения.

Приложениями к отчету являются следующие материалы:

дневник практики. Форма дневника практики в Приложении 1;

Отчет по практике должен быть напечатан на стандартных листах бумаги. К тексту отчета добавляются соответствующие графики, таблицы, бланки документов и тому подобное. Отчет должен быть подписан руководителем практики от предприятия и скреплен печатью. Отчет по практике готовится студентом по мере ее прохождения и оформляется в соответствии с требованиями, предлагаемым к текстовым документам.

Отчет по практике включает:

обложку (Приложение 2);

титульный лист (Приложение 3)

содержание,

введение,

основные разделы в соответствии с программой практики,

вывод,

список использованной литературы, приложения.

*Обложка* наклеивается на картонную папку-скоросшиватель. (На обложке необходимо проставить печать предприятия).

*Титульный лист* — это первый лист отчета по практике, который оформляется строго по стандарту, с указанием обязательных реквизитов. Номер страницы на титульном листе не ставится. Фамилия, имя, отчество студента и руководителя от кафедры пишется полностью. Обязательно указывается шифр и номер группы студента, степень и должность руководителей работы. Титульный лист должен быть подписан студентом, руководителем от предприятия и руководителем от кафедры. На подпись руководителя от предприятия необходимо поставить печать предприятия. Пример оформления титульного листа приведен в Приложении 1.

*В содержании* приводятся наименования представленных глав и параграфов, заключение, литература и приложения к отчету и нумерация страниц, им соответствующая. Пример оформления содержания приведен в Приложении 4.

*Во введении* указывается название туристского предприятия, его адрес, руководитель, а также те подразделения и их руководители, где непосредственно студент проходил практику по специальности, освещается цель прохождения практики, перечисляются основные задачи, поставленные перед студентом на время прохождения практики.

*Основная часть* отчета выполняется, согласно программе учебной практики.

*В заключении* дается краткое обобщение, делается краткий анализ возможностей туристского предприятия, предлагаются собственные решения по модернизации.

*В списке литературы* должно быть не меньше десяти источников. Они располагаются, начиная с нормативных актов высшей ступени регулирования: законы, указы, постановления, положения и инструкции министерств и комитетов, затем в алфавитном порядке учебно-научная и методическая литература.

*В приложениях* приводится иллюстративный, табличный, графический материал, возможно представление нормативно-правовой документации.

Отчет по практике оформляется на стандартных листах бумаги формата А4 (210×297мм). Формат в пределах работы должен быть одинаковым.

Текст работы может быть выполнен в рукописном или компьютерном варианте.

Объем отчета должен быть 30 – 35 страниц. В этот объем не входят приложения. При оформлении текста компьютерным способом стиль шрифта — Times New Roman, кегль (размер шрифта) — 14 через полуторный интервал.

Текст наносится на одну сторону листа. Параметры страницы: левое поле листа — 30 мм, правое — 10 мм, верхнее и нижнее — 20мм.

Текст должен оформляться абзацами со стандартным отступом 1,25 см.

Все слова в тексте пишутся без сокращений, кроме общепринятых.

Графики, рисунки, схемы и другие иллюстративные материалы помещают в тексте после ссылки на них или в конце отчета отдельными приложениями.

Таблицы следует размещать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в отчете. Таблица должна иметь название, которое печатают строчными буквами (кроме первой прописной) и помещают над таблицей. Название должно быть кратким и отражать содержание таблицы. Слово «Таблица...» указывается

один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями пишут: «Продолжение таблицы...» с указанием номера таблицы.

Нумерация страниц отчета начинается с введения, в котором в правом верхнем углу страницы проставляется цифра "3", и продолжается дальше до конца отчета. Приложения являют собой разные документы, которые использует студент при написании отчета, а также материалы, которые не вошли в основной текст отчета.

Отчет по практике должен иметь четкое построение, логическую последовательность и конкретность в изложении материала, убедительность аргументации, сжатость и точность формулировок, доказательность выводов. Отчет и дневник по практике должны быть проверены и заверены подписью руководителя практики и печатью предприятия. Потом отчет и дневник представляются для проверки и защиты на кафедре. Кафедра устанавливает сроки защиты и определяет состав комиссии для защиты отчета. Студент, который при защите отчета получил неудовлетворительную оценку, может быть направлен для прохождения практики повторно. При получении неудовлетворительной оценки из практики во второй раз - студент отчисляется из университета.

Защита отчета по практике проходит публично в день, установленный приказом.

Процедура защиты отчета по практике происходит в два этапа:

1. Публичное выступление перед аудиторией.
2. Ответы на возникшие у аудитории слушателей вопросы.

После этого студенту ставится итоговый балл, который заносится в ведомость установленного образца и зачетную книжку студента.

### **Критерии оценки результатов практики**

В ходе проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной (ознакомительной) практике оценке подлежат:

- отчет по практике;
- дневник по практике;
- защита отчета по практике и ответы на уточняющие вопросы.

Характеристика знания предмета и ответов	Шкала оценивания
Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено с оценкой «отлично»
Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.	зачтено с оценкой «хорошо»
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30%	зачтено с оценкой «удовлетворительно»



ошибок в излагаемых ответах.	
Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.	не зачтено

### **VIII. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

а) основная литература:

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru>

2. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» (действующая редакция от 05.05.2014) от 7 февраля 1992 г. № 2300-1. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://consultant.ru>

3. ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» от 30.06.2009 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vsegost.com>

4. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vsegost.com>

5. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

6. Ермакова, Ж. Экономика и организация средств размещения: практикум: учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». – Оренбург: ОГУ, 2013. – 100 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259180>. – Текст: электронный.

7. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь: Секвойя, 2016. – 74 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>. – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.

б) дополнительная литература:

1. Баумгартен, Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник для студентов учреждений высшего профильного образования / Л.В. Баумгартен. М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 288 с.

2. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Н.И. Кабушкин. – М.: КНОРУС, 2013. – 416 с.

3. Кабушкин, Н.И. Управление предприятиями туризма и гостиницами: Учеб.-практ. пособие / Н.И. Кабушкин. – Минск: БГЭУ, 2011. – 275 с.

4. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. / Ф. Котлер. – М.: Юнити-Дана, 2007. – 1046 с.

5. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие / М.В. Кобяк. – СПб.: ИЦ «Интермедия», 2014. – 284 с.

6. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм: учебник /Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити, 2015. – 1071 с.: табл., граф., ил, схемы – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01263-6. – Текст: электронный.

7. Малых Н.И., Можяева Н.Г. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. – М.: ФОРУМ: ИНФРАМ, 2013. – 230 с.

8. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х. Инграм; пер. А.В. Павлов. – Москва: Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 06.03.2019). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст: электронный.

9. Саак А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебн. пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2008. – 512 с.

10. Уокер, Д. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Д. Уокер; ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче; пер. В.Н. Егоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити, 2015. – 735 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767> – ISBN 978-5-238-01392-3. – Текст: электронный.

в) Интернет-ресурсы:

1. Ассоциация тур помощь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: [www.tourpom.ru](http://www.tourpom.ru)

2. Национальный туристический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: [russia.travel](http://russia.travel)

3. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»**

**Институт управления и государственной службы  
Кафедра туризма и гостиничного дела**

## **ДНЕВНИК ПРАКТИКИ**

\_\_\_\_\_ (вид практики)  
студента \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)  
Институт, факультет \_\_\_\_\_  
Кафедра \_\_\_\_\_  
Уровень профессионального образования \_\_\_\_\_  
Направление подготовки \_\_\_\_\_  
Специальность \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ курс, группа \_\_\_\_\_







**Отзыв лиц, которые проверяли прохождение практики**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Вывод руководителя практики от университета о  
прохождении практики**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Дата сдачи зачета „\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года

Оценка по национальной шкале \_\_\_\_\_  
(прописью)

Руководитель практики от университета

\_\_\_\_\_ (подпись) (фамилия и инициалы)

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»**

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

ФИО автора

ОТЧЕТ

О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

На (в) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(полное название предприятия, печать предприятия)

Луганск 20\_\_ г.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

ОТЧЕТ

По учебной практике  
(вид практики)

В \_\_\_\_\_  
(полное название предприятия)

в период с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Студент (ка) 1 курса  
Группа

фамилия, инициалы

Руководитель  
практики от кафедры

фамилия, инициалы  
должность, ученое звание

Руководитель практики  
от предприятия

фамилия, инициалы  
(подпись, печать предприятия)

Луганск 20\_\_ г.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Образец оформления содержания отчета по учебной практике

### СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
ВВЕДЕНИЕ	3
1 Общая характеристика туристского предприятия	5
2 Организационная структура управления туристского предприятия	10
3 Основные направления деятельности туристского предприятия	13
4 Организация работы с поставщиками туристских услуг	20
ВЫВОДЫ.....	31
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	35
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	

### Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)