

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«БАЛТИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»

**УТВЕРЖДЕНО**

решением Ученого совета  
(протокол №7 от 02.02.2016 г.)

**ИЗМЕНЕНО**

решением Ученого совета  
(протокол №4 от 19.12.2016 г.)  
(протокол №1 от 31.08.2017 г.)

Ректор, председатель Ученого совета



(Т.И. Власова)

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Тип практики:

практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности

**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ**

**43.03.02 «ТУРИЗМ»**

Уровень высшего образования – бакалавриат

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Санкт-Петербург

2017

**Программа учебной практики** (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) разработана с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «14» декабря 2015 г. №1463; на основании «Положения о практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования – программы бакалавриата», утвержденного в ЧОУ ВО «БАТиП».

**Программа практики рассмотрена и одобрена на заседании кафедры туризма и гостеприимства «29» августа 2017 г., протокол № 1.**

**Программа практики одобрена Методическим советом академии «31» августа 2017 г., протокол № 1.**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Вид практики, способ и формы ее проведения
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы
3. Место практики в структуре образовательной программы
4. Объем практики, ее продолжительность
5. Содержание практики
6. Формы отчетности по практике
7. Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики
8. Перечень ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения практики
9. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики
10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики
11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике
  - 11.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 11.2. Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
  - 11.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности характеризующих этапы формирования компетенций

## ПРИЛОЖЕНИЯ

## 1. Вид практики, способ и формы ее проведения

Учебная практика входит в Блок 2 «Практики» образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

**Тип учебной практики** – практика по получению первичных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

**Способы проведения учебной практики:** стационарная, выездная.

**Форма проведения:** дискретно.

## 2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

**Цель** учебной практики - закрепление и углубление знаний по профилирующим дисциплинам; приобретение студентами практических навыков, необходимых для будущей профессиональной деятельности; формирование общих представлений о предприятиях индустрии туризма, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики; овладение первичными умениями и навыками научно-исследовательской деятельности.

**Задачи** практики:

- изучить объект учебной практики и специфику его работы;
- ознакомиться с основными документами, регламентирующими деятельность предприятия индустрии туризма;
- знакомство студентов с основной терминологией научно-исследовательской деятельности;
- знакомство студентов с основными открытыми источниками информации, необходимыми для проведения научных исследований в сфере гостеприимства;
- изучить факторы внешней и внутренней среды предприятия индустрии туризма и ознакомиться с их влиянием на его деятельность;
- изучить характер взаимодействия с потребителем туристских услуг предприятия индустрии туризма.

Процесс прохождения учебной практики направлен на формирование следующих компетенций:

Код	Результаты освоения ОП (содержание компетенции)	Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики		
		Знать	Уметь	Владеть
ОК-3	способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	нормы общения в профессиональной среде	использовать знание навыков общения в профессиональной деятельности	навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и	специфику общения в коллективе	толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные	навыками толерантного поведения

	культурные различия		и культурные различия	
<b>ОК-5</b>	способность к самоорганизации и самообразованию	основные принципы организации работы по саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства	осуществлять самооценку своих достоинств и недостатков	способностью к профессиональному саморазвитию и самообразованию
<b>ОПК-1</b>	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта	требования информационной безопасности в сфере туризма	применять информационно-коммуникационные технологии в туристской деятельности, в том числе при проведении самостоятельных научных исследований	навыками работы в электронной информационной среде, навыками поиска, подбора и систематизации информации по туристскому продукту, в том числе при проведении научных исследований
<b>ОПК-2</b>	способность к разработке туристского продукта	основные типы туристских продуктов, их составные элементы	выделять в существующем туристском продукте его составные части, анализировать туристские продукты с точки зрения их технологических, организационных особенностей и покупательских предпочтений	- навыками проведения сравнительного анализа существующих туристских продуктов, - навыками поиска в информационных ресурсах туристского продукта с заданными характеристиками
<b>ПК-13</b>	способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	правила речевого этикета, тактику деловых коммуникаций	выбирать эффективные способы общения с потребителями туристского продукта	навыками общения с потребителями туристского продукта

### 3. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) относится к Блоку 2 вариативной части образовательной программы, является **обязательной** и направлена на формирование общекультурных, общепрофессиональных и профессиональной компетенции, соответствующей **сервисному виду профессиональной деятельности**.

Это позволит обучающимся подготовиться к **решению такой профессиональной**

**задачи, как** организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование клиентурных отношений.

#### **4. Объем практики, ее продолжительность**

Сроки прохождения практики для студентов очной, очно-заочной и заочной формы обучения устанавливаются в соответствии с Учебным планом и Календарным учебным графиком на соответствующий учебный год.

Общая трудоемкость учебной практики составляет **6 недель (9 з.е., 243 астр. ч.. 324 акад.ч.)**.

#### **5. Содержание практики**

Содержание каждого вида практики определяется выпускающей кафедрой в соответствии с учебным планом и программой, с учетом специфики деятельности предприятия (учреждения, организации), в которых студенты проходят практику.

Содержание **основных этапов прохождения практики** (подготовительный, исследовательский, аналитический и заключительный) определяются заданием на соответствующий вид практики, графиком прохождения практики и программой практики.

##### ***В период подготовительного этапа:***

- производится организационное оформление практики, включающее: общее ознакомление с базой практики и местом прохождения практики;
- ознакомление с организацией (предприятием), правилами внутреннего трудового распорядка, производственный инструктаж, в т.ч. инструктаж по технике безопасности;
- ознакомление с корпоративными стандартами предприятия.

##### ***Исследовательский этап включает:***

- сбор и систематизацию необходимой статистической информации об изучаемом объекте, в том числе необходимой для проведения научных исследований;
- выявление его состояния и тенденций развития посредством изучения нормативной, плановой, отчетной и учетной документации;
- сбор информации о конкурентах и потребителях услуг предприятия гостеприимства;
- дополнительные исследования путем наблюдения, анкетирования, интервью и т.п.

##### ***Аналитический этап предполагает:***

- изучение сущности и причин сложившейся хозяйственной ситуации изучаемого социального процесса на основе экспресс-анализа, комплексного анализа сервисной деятельности т.п.;
- сравнительный анализ конкурентов;
- исследование целевого рынка потребителей услуг предприятия гостеприимства;
- получение результатов решения поставленных задач индивидуального задания;
- оценку влияния различных факторов внешней и внутренней среды на эффективность сервисной деятельности на предприятиях туристической индустрии;
- анализ сильных и слабых сторон предприятия.

##### ***Заключительный этап включает:***

- оформление отчетных документов по практике;
- получение характеристики руководителя практики от организации и руководителя практики от Академии.
- аттестация по итогам прохождения практики.

**Содержание практики, структурированное по закрепляемым навыкам/видам деятельности с указанием отведенного на них количества академических часов и видов выполняемых работ**

№ п/п	Наименование тем программы по учебной практике	Содержание раздела (темы)	Кол-во академических часов, отводимых на каждый вид работ, и формы их выполнения		
			Кол-во академических часов всего	В том числе	
				Под руководством преподавателя/руководителя от предприятия	Самостоятельно
1.	Техника безопасности на рабочем месте	Изучение правил техники безопасности на рабочем месте.	9	4	5
2.	Ознакомление с предприятием туристского профиля с элементами научно-исследовательской деятельности	Характер и основные виды деятельности предприятия туристского профиля. Ключевые цели предприятия (в т.ч. рыночные, финансовые, производственные, цели по персоналу и др.). Форма собственности. Организационно-правовая форма. Схема организационного построения и управления предприятием. Основные этапы развития. Основные документы, регламентирующие деятельность предприятия туристского профиля. Список основных источников информации по выбранному объекту исследования (документы предприятия; рекламные проспекты, нормативные акты; книги, статьи в периодической печати; материалы Internet и др.).	81	6	75
3.	Внешняя среда туристского предприятия	Основные факторы внешней среды, оказывающие существенное влияние на деятельность туристского предприятия. Основные потребители продукции или услуг. Основные поставщики. Основные конкуренты. Основные проблемы и опасности для предприятия, вызываемые факторами внешней среды.	108	12	96
4.	Внутренняя среда туристского предприятия	Организационная и производственная структура туристского предприятия Численность персонала. Основная номенклатура продукции или услуг. Характеристика качества продукции (услуг). Уровень цен на продукцию или услуги. Сильные и слабые стороны деятельности организации. Информационно-	108	12	96

		коммуникационные технологии и программные продукты, особенности их использования в организации.			
5.	Отчетный этап	Сдача отчетной документации и подготовка к аттестации по результатам прохождения практики, аттестация по результатам прохождения практики.	18	-	18
ИТОГО			<b>324</b>		



## 6. Формы отчетности по практике

### Текущий контроль успеваемости

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование разделов практики</i>	<i>Контролируемые компетенции (или их части)</i>	<i>Оценочные средства</i>
1	Техника безопасности на рабочем месте	ОК-5; ОПК-1	Дневник практики (перечень выполненных работ)
2	Ознакомление с предприятием туристского профиля с элементами научно-исследовательской деятельности	ОК-3; ОК-5; ОПК-1; ОПК-2	Дневник практики (перечень выполненных работ)
3	Внешняя среда туристского предприятия	ОК-4; ОК-5; ОПК-1; ОПК-2; ПК-13	Дневник практики (перечень выполненных работ)
4	Внутренняя среда туристского предприятия	ОК-4; ОК-5; ОПК-1; ОПК-2; ПК-13	Дневник практики (перечень выполненных работ)

### Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой и фиксирует уровень достижения планируемых результатов обучения по практике.

Промежуточная аттестация практики проводится путем оценки компетенций, которые освоил обучающийся в ходе прохождения практики, по модели STAR: Situation (Ситуация) — Task (Задача) — Action (Предпринятые действия) — Result (Результат). При использовании данной модели обучающемуся задаются вопросы, направленные на оценку сформированности компетенций, а обучающийся должен продемонстрировать полученные в ходе практики умения и навыки, описав ситуацию и предложив ее решение на примере исследуемого объекта (профильной организации). По каждому направлению подготовки (в случае необходимости по каждой образовательной программе) формируется аттестационная комиссия, состоящая из трех членов: лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу академии с участием ведущих специалистов - представителей работодателей и (или) их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности.

В зависимости от области профессиональной деятельности, аттестация может включать в себя вопросы или тестовые задания для проверки теоретических знаний полученных при изучении программы (теоретическая часть) и в обязательном порядке должен включать в себя один или несколько видов аттестационных испытаний (практическая часть), направленных на оценку готовности обучающихся к реализации вида профессиональной деятельности:

- выполнение комплексного практического задания – для оценки готовности к выполнению вида профессиональной деятельности. Технология оценивания: сопоставление продемонстрированных параметров деятельности и/или характеристик продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям;

- выполнение серии практических заданий – для оценки готовности к выполнению отдельных трудовых функций (профессиональных компетенций). Технология оценивания: сопоставление параметров продемонстрированной деятельности и/или характеристик продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Основными отчетными документами обучающегося при этом типе промежуточной аттестации является отчет, содержащий титульный лист (приложение №1), индивидуальное

задание на практику (приложение №2); дневник практики - краткое содержание выполненных работ и сроки изучения в соответствии с индивидуальным заданием (приложение №3); характеристику, заполненную и подписанную руководителем практики от профильной организации (приложение №4). По итогам аттестации на каждого обучающегося комиссией составляется **аттестационный лист** (приложение №5), содержащий информацию о виде практики, сроках и месте ее прохождения, освоенных компетенциях или их частях, заданных в ходе аттестации вопросах, направленных на оценку сформированности компетенций, характеристику ответов на них и итоговую оценку по практике.

## **7. Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики**

### **а) основная литература:**

1. 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. - Сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru). Режим доступа: [https://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/BOBKOVA\\_Bezopasnost.pdf](https://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/BOBKOVA_Bezopasnost.pdf).
2. Кружалин, В.И. География туризма: учебник / В.И. Кружалин, Н.С. Мироненко, Н.В. Зигерн-Корн, Н.В. Шабалина. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 336 с. - Сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru). Режим доступа: [http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/KRUZHALIN\\_Geografia.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/KRUZHALIN_Geografia.pdf).
3. Гущина, И. А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / И. А. Гущина, Н. А. Зайцева. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 240 с. - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=489737>.
4. 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. - Сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru). Режим доступа: [http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/CHUDNOVSKIY\\_%D0%9Cenegement.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/CHUDNOVSKIY_%D0%9Cenegement.pdf).
5. Орловская, В.П. Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 176 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854398>.

### **б) дополнительная литература:**

1. Правовое обеспечение туризма: учебник / коллектив авторов; под общ. ред. Е.Л. Писаревского. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 336 с. - Сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru). Режим доступа: [http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/Bobkova\\_Pravovoe\\_obespechenie\\_.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/Bobkova_Pravovoe_obespechenie_.pdf).
2. 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. - Сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru). Режим доступа: [https://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/SACHARCHUK\\_Psihologia.pdf](https://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/SACHARCHUK_Psihologia.pdf).
3. Информационное обеспечение туризма: учебник / Н.С. Морозова, Н.А. Морозов, А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Л.А. Родигин. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 288 с. - Сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru). Режим доступа: [http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/MOROZOVA\\_Inf\\_obespech.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/MOROZOVA_Inf_obespech.pdf).
4. 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. - Сайт Федерального агентства по туризму [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru). Режим доступа: [http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/GONCHAROVA\\_Marketing\\_ELBIB.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/GONCHAROVA_Marketing_ELBIB.pdf).

### **в) справочная литература и периодические издания:**

1. Большой экономический словарь / Под ред. А.Н. Азрилияна. - 7-е изд., доп. - М.: Институт новой экономики, 2008. - 1472 с.
2. Управление организацией: Энциклопедический словарь / Под ред. А. Г. Поршнева, А. Я. Кибанова, В. Н. Гунина. - М.: Издательский Дом ИНФРА-М, 2009. - X, 822 с.
3. Кисляков, Г.В. Менеджмент: основные термины и понятия: словарь / Г.В. Кисляков, Н.А. Кислякова. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 176 с. - (Библиотека малых словарей «ИНФРА-М»). - ЭБС Znanium.com. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=609593>.
4. Большой Глоссарий терминов международного туризма/The Great Glossary of Terms for the International Tourism / Под ред. М. Б. Биржакова, В. И. Никифорова - СПб.: «Издательский дом Герда», «Невский Фонд», 2002. - 704 с.
5. Зорин, И.В. Энциклопедия туризма: Справочник / И.В. Зорин, В. А. Квартальнов. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 368 с.
6. Сервис и туризм: словарь-справочник / Под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. - М.: Альфа-М, 2008. - 432 с.
7. Журнал «Российский журнал менеджмента».
8. Журнал «Business Travel. Международный деловой туризм».
9. Журнал «Туристический бизнес».

#### **Нормативно-правовые акты**

1. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» № 132ФЗ от 24.11.96 г. (с изменениями и дополнениями)
2. «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта» Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. N 452
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями)
4. «Об утверждении формы бланка строгой отчетности» Приказ Министерства Финансов Российской Федерации от 09.07.2007 № 60н
5. «Общероссийский классификатор услуг населению. Russian Classification of Services Provided to People» Извлечение: «Об Туристские и экскурсионные услуги» ОК 00293. Утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28 июня 1993 г. N 163, дата введения 19940101
6. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования.
7. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
8. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.
9. ГОСТ Р 54600-2011. Туристские услуги. Услуги турагентств.
10. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования
11. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

#### **8. Перечень ресурсов сети «Интернет», необходимых для освоения практики**

1. Официальный сайт Министерства культуры РФ - <https://www.mkrf.ru>
2. Федеральное агентство по туризму - <http://www.russiatourism.ru>
3. Всемирная туристская организация ЮНВТО - <http://www.media.unwto.org>
4. Российский союз туриндустрии - <http://www.rostourunion.ru>
5. Ассоциация туроператоров России - <http://www.atorus.ru>
6. Городское туристско-информационное бюро Санкт-Петербурга - <http://www.ispb.info>
7. Портал конгрессно-выставочного бюро Санкт-Петербурга - <http://www.santpetersburgcb.com>
8. Международная туристская биржа (Берлин) - <https://www.itb-berlin.de/en/>
9. РЕСТЭК (выставочное объединение) - <http://www.restec.ru>

10. Онлайн Биржа Туров Алексея Днепрового - <http://www.dneprovoi.ru>
11. Портал для профессионалов турбизнеса - <http://www.profi.travel.ru>
12. Портал для профессионалов турбизнеса - <http://www.tourprom.ru>
13. Официальный сайт системы интернет-бронирования отелей «Booking.com» - <https://www.booking.com>
14. Турбизнес на Северо-Западе. Журнал для профессионалов - <http://www.tourbusspb.ru>

## 9. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническая база Академии представлена аудиториями для занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, кабинетами для самостоятельной подготовки. Аудитории оснащены видеопроекционным оборудованием, средствами звуковоспроизведения, персональными компьютерами с выходом в сеть Интернет.

Материально-техническая база предприятия, на котором проводится практика, должна соответствовать действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Базами прохождения практики являются предприятия индустрии туризма – туристские (турагентские, туроператорские) фирмы, средства размещения, средства транспорта, объекты общественного питания, объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, спортивно-оздоровительных услуг, объекты и средства развлечения, познавательного делового и иного назначения, объекты экскурсионной деятельности, организации, предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов проводников, иные предприятия туристской индустрии и другие объекты, связанные с разработкой и реализацией туристского продукта (далее - профильные организации).

### Специальные условия инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья

При определении мест прохождения практики обучающимся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практики создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений здоровья, а также с учетом профессии, характера труда, выполняемых инвалидом трудовых функций.

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование разделов практики</i>	<i>Способы проведения практики</i>	<i>Наименование оборудованных объектов для выполнения работ по программе практики с перечнем основного оборудования и программного обеспечения</i>	<i>Вид и / или наименование базы прохождения практики, обладающей необходимой МТБ</i>
1	Техника безопасности на рабочем месте	выездная, стационарная	–	Профильные организации
2	Ознакомление с предприятием туристского профиля с элементами научно-	выездная, стационарная	кабинет для самостоятельной подготовки, оборудованный выходом в сеть Интернет и ЭИОС,	Профильные организации /образовательная организация

	исследовательской деятельности		доступ к информационным ресурсам (электронная библиотека); Microsoft® Office®	
3	Внешняя среда туристского предприятия	выездная, стационарная	–	Профильные организации
4	Внутренняя среда туристского предприятия	выездная, стационарная	–	Профильные организации
5	Отчетный этап	выездная, стационарная	кабинет для самостоятельной подготовки, оборудованный выходом в сеть Интернет и ЭИОС, доступ к информационным ресурсам (электронная библиотека); Microsoft® Office®	Профильные организации /образовательная организация

## 10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

1. Microsoft® Office® Professional Plus 2007
2. САМО-Турагент
3. ЭБС «Знаниум»
4. Научная электронная библиотека – <http://www.elibrary.ru>
5. Информационные справочные системы:
  - 5.1. Информационно-правовая база «ГАРАНТ»
  - 5.2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

## 11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

### 11.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Успешность прохождения практики характеризуется качественной оценкой на основе оценки сформированности компетенций.

В целях обеспечения единства требований к результатам обучения по практике, используются следующие уровни сформированности компетенции – высокий, средний, низкий. Ниже представлена характеристика планируемых результатов обучения (показателей) для каждого уровня формирования компетенции - владений, умений, знаний, а также представлена шкала оценивания результатов обучения с описанием критериев оценивания.

<b>Уровни сформированности компетенции</b>	<b>Критерии оценивания уровня</b>
<b>высокий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Показывает отличный уровень знания категорий, перечисленных в разделе «знать» соответствующей компетенции;</li> <li>– способен предложить собственный подход к реализации умений, перечисленных в разделе «уметь» соответствующей компетенции;</li> <li>– способен предложить собственный подход к владению основными приемами и методами, перечисленными в разделе «владеть» соответствующей компетенции</li> </ul>
<b>средний</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Показывает хороший уровень знания категорий, перечисленных в разделе «знать» соответствующей компетенции;</li> <li>– самостоятельно способен показать умения, перечисленные в разделе «уметь» соответствующей компетенции;</li> <li>– самостоятельно способен показать владение основными приемами и методами, перечисленными в разделе «владеть» соответствующей компетенции</li> </ul>
<b>низкий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Показывает удовлетворительный уровень знания категорий, перечисленных в разделе «знать» соответствующей компетенции;</li> <li>– под руководством преподавателя способен показать умения, перечисленные в разделе «уметь» соответствующей компетенции;</li> <li>– под руководством преподавателя способен показать владение основными приемами и методами, перечисленными в разделе «владеть» соответствующей компетенции</li> </ul>
<b>не сформирована</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Показывает неудовлетворительный уровень знания категорий, перечисленных в разделе «знать» соответствующей компетенции;</li> <li>– под руководством преподавателя затрудняется показать умения, перечисленные в разделе «уметь» соответствующей компетенции;</li> <li>– под руководством преподавателя затрудняется показать владение основными приемами и методами, перечисленными в разделе «владеть» соответствующей компетенции.</li> </ul>

### **Критерии и шкалы оценок при проведении промежуточной аттестации**

<b>Оценка по практике</b>	<b>Критерии оценивания</b>
<b>«отлично»</b>	Полное изложение полученных знаний в соответствии с требованиями программы; допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые обучающимися. Демонстрация умения отвечать на проблемные вопросы, делать выводы, выявлять причинно-следственные связи, свободно оперировать сведениями об изученном объекте.
<b>«хорошо»</b>	Изложение полученных знаний в соответствии с требованиями программы; допускаются отдельные несущественные ошибки, исправляемые обучающимися после указания преподавателя на них. Демонстрация умения выявлять причинно-следственные связи, формулировать выводы, делать обобщения, в которых могут быть отдельные несущественные ошибки; владение сведениями об изученном объекте.
<b>«удовлетворительно»</b>	Изложение полученных знаний неполное, но это не препятствует усвоению последующего программного материала; допускаются

	отдельные существенные ошибки, которые исправляются обучающимися с помощью преподавателя. Затруднения при выявлении причинно-следственных связей и формулировке выводов.
<b>«неудовлетворительно»</b>	Изложение учебного материала неполное, бессистемное, что препятствует усвоению последующей учебной информации; допускаются существенные ошибки, неисправляемые даже с помощью преподавателя. Бессистемное выделение случайных признаков изученного; неумение производить простейшие операции анализа и синтеза; делать обобщения, выводы.

### Шкалы оценки результатов

Качество освоения практики	Уровневая шкала	Отметка по 5-балльной шкале
Высокое	Высокий уровень	«отлично» / «5»
Среднее	Средний уровень	«хорошо» / «4»
Низкое	Низкий уровень	«удовлетворительно» / «3»
Не освоено	Не освоено	«неудовлетворительно» / «2»

## 11.2. Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

### Перечень вопросов (практико-ориентированных заданий) для подготовки к зачету с оценкой

1. Охарактеризуйте общую деятельность туристского предприятия – объекта учебной практики.
2. Правила техники безопасности на рабочем месте менеджера туристского предприятия.
3. Перечислите нормативно-законодательную документацию, регламентирующую деятельность туристского предприятия.
4. Перечислите нормативно-технологическую документацию, регламентирующую деятельность туристского предприятия.
5. Назовите и охарактеризуйте основные открытые источники информации туристского предприятия, необходимые для научно-исследовательской деятельности.
6. Перечислите и охарактеризуйте основные факторы внешней среды, оказывающие существенное влияние на деятельность туристского предприятия.
7. Охарактеризуйте основных потребителей туристских услуг туристского предприятия (потребительский сегмент).
8. Перечислите основных партнеров (зарубежных и отечественных) туристского предприятия.
9. Перечислите основных поставщиков туристских услуг туристского предприятия.
10. Назовите и охарактеризуйте основных конкурентов туристского предприятия.
11. Назовите и охарактеризуйте способы выстраивания клиентурных отношений туристского предприятия с клиентами (индивидуальными, корпоративными).

12. Основные проблемы и опасности для туристского предприятия – объекта практики, вызываемые факторами внешней среды.
13. Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности туристского предприятия.
14. Охарактеризуйте организационную структуру туристского предприятия – объекта практики.
15. Перечислите состав и назовите численность персонала туристского предприятия.
16. Охарактеризуйте распределение функциональных обязанностей персонала и квалификацию туристского предприятия.
17. Основные требования, предъявляемые к профессиональным и личностным качествам персонала предприятия.
18. Перечислите и охарактеризуйте виды основных услуг туристского предприятия,
19. Перечислите и охарактеризуйте виды дополнительных услуг туристского предприятия.
20. Охарактеризуйте уровень цен туристского предприятия на основные и дополнительные услуги.
21. Назовите и охарактеризуйте информационно-коммуникационные технологии и программных продуктов туристского предприятия.
22. Охарактеризуйте особенности использования информационно-коммуникационных технологий и программных продуктов туристским предприятием для обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.
23. Охарактеризуйте особенности организации процесса обслуживания потребителей туристского и (или) туристов в офисе туристского предприятия.
24. Назовите способы оценки качества процесса обслуживания с учетом потребителей и (или) туристов в офисе туристского предприятия с учетом их требований.
25. Охарактеризуйте и оцените качество процесса обслуживания потребителей и (или) туристов в офисе туристского предприятия с учетом их требований.

### **11.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Контроль успеваемости и качества подготовки обучающихся проводится с целью получения необходимой информации о выполнении ими графика образовательного процесса, установления качества усвоения учебного материала, степени достижения поставленной цели обучения, стимулирования самостоятельной работы обучающихся, совершенствования методики проведения занятий в рамках компетентного подхода.

#### **Оценочные средства**

<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Краткая характеристика оценочного средства</i>	<i>Шкала оценки</i>
Практическая работа (дневник практики)	Средство проверки владения методами и приемами, изученными на практике	Уровневая шкала
Характеристика от профильной организации	Определение степени освоения тех или иных компетенций путем проставления экспертных оценок по шкале, представленной в оценочной форме	Уровневая шкала
Вопросы (практико-ориентированные задания)	Средство проверки навыков теоретического и практического решения профессионально-ориентированных вопросов (заданий)	Отметка по 5-балльной шкале



### Методы оценки компетенций

<i>Название метода</i>	<i>Краткое описание метода</i>	<i>Эксперт оценки</i>
Оценка достигнутых результатов	Устное или письменное описание конкретной работы, выполненной студентом	Руководитель практики от академии
Метод экспертных оценок	Определение степени проявления тех или иных качеств путем проставления экспертных оценок по определенной совокупности шкал, представленных в оценочной форме.	Руководитель практики от профильной организации
Собеседование	В свободной форме или по заранее составленной программе проводится обсуждение планов и результатов работы	Руководитель практики от академии

Зачет с оценкой по итогам практики имеет целью всестороннее выявление и оценку теоретических знаний и практических умений и навыков обучающихся.

Результаты контроля успеваемости определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Положительная оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно») заносится в экзаменационную ведомость и зачетную книжку. Оценка «неудовлетворительно» выставляется только в экзаменационную ведомость.



Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Балтийская академия туризма и предпринимательства»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ  
НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ**

Студента(-ки) \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

Сроки прохождения практики \_\_\_\_\_

Наименование тем программы	Практические задания
Техника безопасности на рабочем месте	- изучить правила техники безопасности на рабочем месте.
Ознакомление с предприятием туристского профиля с элементами научно-исследовательской деятельности	- изучить и охарактеризовать общую деятельность предприятия туристской индустрии; - перечислить нормативно- законодательную и нормативно-технологическую документацию, регламентирующую деятельность туристского предприятия; - основные открытые источники информации по объекту учебной практики (документы и сайт предприятия; рекламные материалы; книги, статьи в периодической печати; профессиональные информационные порталы, материалы Internet и др.), необходимые для научно-исследовательской деятельности
Внешняя среда туристского предприятия	- перечислить основные факторы внешней среды, оказывающие существенное влияние на деятельность туристского предприятия; - охарактеризовать основных потребителей туристских услуг туристского предприятия (потребительский сегмент); - перечислить основных партнеров и поставщиков туристских услуг объекта практики; - выявить основных конкурентов туристского предприятия; - охарактеризовать способы выстраивания клиентурных отношений с агентствами, корпоративными и индивидуальными клиентами (анкетирование, работа с отзывами на порталах бронирования и профессиональных порталах, работа с клиентской базой и др.); - выявить основные проблемы и опасности для предприятия, вызываемые факторами внешней среды
Внутренняя среда туристского предприятия	- ознакомиться с организационной структурой туристского предприятия (состав, структура и численность персонала; распределение функциональных обязанностей персонала; квалификация); - изучить требования, предъявляемые к профессиональным и личностным качествам персонала предприятия; - изучить виды основных и дополнительных услуг туристского предприятия, а также уровень цен на услуги; - охарактеризовать информационно-коммуникационные технологии и программные продукты, особенности их использования туристским предприятием;

Наименование тем программы	Практические задания
	- выявить особенности сервисной деятельности предприятия туризма; - выявить основные сильные и слабые стороны внутренней среды туристского предприятия

Задание принял:

Студент \_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.) \_\_\_\_\_ (Подпись)

Руководитель практики  
от Академии

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

Руководитель практики  
от профильной организации

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

**ДНЕВНИК  
ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Сроки выполнения работ	Виды выполняемых работ

Студент \_\_\_\_\_  
(ФИО)

\_\_\_\_\_ (подпись)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**Содержание и объем выполненных работ подтверждаю**

Руководитель практики  
от Академии

Руководитель практики  
от профильной организации

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

\_\_\_\_\_ (Фамилия И.О.)

М.П.

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

Студент \_\_\_\_\_  
(Фамилия, Имя, Отчество)

проходил практику в \_\_\_\_\_  
(наименование организации)

Сроки прохождения практики: \_\_\_\_\_

*За время прохождения учебной практики студент показал следующий уровень освоения общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:*

– способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

– способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

– способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

– способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта (ОПК-1)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

– способность к разработке туристского продукта (ОПК-2)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

– способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13)

**Высокий уровень**

**Средний уровень**

**Низкий уровень**

Общекультурные компетенции освоены / не освоены

Общепрофессиональные компетенции освоены / не освоены

Профессиональные компетенции освоены / не освоены

Руководитель практики от профильной организации

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_ г.

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Балтийская академия туризма и предпринимательства»**

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ  
по учебной практике**

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_г.

Направление: 43.03.02 Туризм

Профиль: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Состав комиссии:

Фамилия И.О. должность, Фамилия И.О. должность, Фамилия И.О. должность, Фамилия И.О. должность

Секретарь комиссии: Фамилия И.О.

Ф.И.О. студента (ки) \_\_\_\_\_

форма обучения \_\_\_\_\_ курс \_\_\_\_

Профильная организация: \_\_\_\_\_

Период прохождения практики с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

На защиту представлены следующие материалы:

1. Задание на практику: есть / нет
2. Характеристика от руководителя практики: есть / нет
3. Дневник практики: есть / нет

Перечень вопросов (практико-ориентированных заданий):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Общая характеристика ответа студента: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результаты контроля освоения компетенций:

<i>Код</i>	ОК-3	ОК-4	ОК-5	ОПК-1	ОПК-2	ПК-13
<i>Отметка об освоении</i>						

Итоговая оценка \_\_\_\_\_

Председатель комиссии \_\_\_\_\_

Члены комиссии \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Секретарь комиссии \_\_\_\_\_