

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Силин Яков Петрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 16.09.2021 07:41:16  
Уникальный программный идентификатор:  
24f866be2aca164840368eb3c509a9531f605f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФГБОУ ВО «Уральский государственный экономический университет»

**Одобрена**  
на заседании кафедры

17.12.2020 г.  
протокол № 6  
Зав. кафедрой Ергунова О.Т.

**Утверждена**  
Советом по учебно-методическим вопросам  
и качеству образования  
20 января 2021 г.  
протокол № 6  
Председатель  Карх Д.А.  
(подпись)



### РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Вид практики	Производственная
Тип практики	Сервисная практика
Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Профиль	Туристско-экскурсионная деятельность
Форма обучения	заочная
Год набора	2021
Разработана: Доцент, к.э.н. Ошкордина Алла Анатольевна	
Доцент, к.п.н. Радыгина Евгения Геннадьевна	

Екатеринбург  
2021 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b>	<b>3</b>
<b>1. ЦЕЛЬ, ВИД, ТИП, СПОСОБ (ПРИ НАЛИЧИИ) И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ</b>	<b>3</b>
<b>4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП</b>	<b>3</b>
<b>5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН</b>	<b>4</b>
<b>6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ</b>	<b>5</b>
<b>7. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>9</b>
<b>9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	<b>10</b>
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ</b>	<b>10</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ</b>	<b>11</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Программа практики является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)
---------	---

### 1. ЦЕЛЬ, ВИД, ТИП, СПОСОБ И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Целью является формирования компетенций в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа, для готовности к решениям профессиональных задач.

Вид практики: Производственная

Тип практики: Сервисная практика

Способы проведения практики: стационарная

Формы проведения практики:

дискретно - по видам и периодам проведения практик

Практика может быть проведена с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

### 2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Практика в полном объеме относится к вариативной части учебного плана.

### 3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ

Промежуточный контроль	Часов				З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)		Самостоятельная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции		
Семестр 3					
	216	2	2	214	6
Семестр 4					
Зачет с оценкой	216	0	0	212	6
	432	2	2	426	12

### 4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате прохождения практики у обучающегося должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
---------------------------------	-----------------------------------

<p>ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</p>	<p>ИД-1.ПК-3 Знать: технологические и информационно-коммуникативные технологии, применяемые при разработке и реализации туристского продукта (экскурсии)</p>
	<p>ИД-2.ПК-3 Уметь: применять технологии обслуживания туристов при реализации туристского продукта;</p>
	<p>ИД-3.ПК-3 Иметь навыки: использования технологических и информационно-коммуникативных технологий при разработке и реализации туристского продукта (экскурсии).</p>
<p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>	<p>ИД-1.ПК-4 Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма;</p>
	<p>ИД-2.ПК-4 Уметь: организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p>
	<p>ИД-3.ПК-4 Иметь навыки: использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами</p>

## 5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Этап	Часов						Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
	Наименование этапа	Всего часов	Контактная работа (по уч.зан.)					
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия			
Семестр 4		428						
Этап 1.	Определение источников информации, методов сбора и обработки данных о компании	34	2			32		
Этап 2.	Подготовка информационно-аналитического материала о реализации материальных и социальных услуг в организациях сервиса, сферы ее деятельности	394				394		

## 6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Этап	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль			
Этап 1	Аналитическая справка (приложение 1, 2)	Содержит анализ данных предприятия, видов деятельности, основных видов продукции (услуг) и их технико-экономических характеристик, анализ потребителей (гостей).	Оценивается умение: - собрать данные (30%); - проанализировать данные (50%); - сделать выводы (20%). Процент выполнения: 0-100%
Этап 2	Кейс (приложение 3)	Содержит практическое задание для выполнения во время практики.	Оценивается умение: - собрать данные (30%); - проанализировать данные (50%); - сделать выводы (20%). Процент выполнения: 0-100%
Промежуточный контроль			

4 семестр (ЗаО)	Отчет по практике (приложение 4)	Включает: характеристику места практики, приложения. Защита отчета: вопросы по аналитической справке.	Оценивается: - правильность интерпретации данных по проблеме исследования (50%); - аргументированность выводов и предложений (50%). Процент выполнения: 0-100%
--------------------	-------------------------------------	--	---

### ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

**Текущий контроль.** Используется 100-балльная система оценивания. В течении практики руководители практики от профильной организации и университета осуществляют контроль в соответствии с совместным планом и индивидуальным планом обучающегося. В отчете обучающегося ставится процент выполнения и отметка «выполнено/не выполнено»

**Промежуточная аттестация.** Используется рейтинговая система оценивания. Оценка работы обучающегося по окончанию практики осуществляется руководителем практики от университета в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе практики.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания:

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо, зачтено.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно, зачтено.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов.  Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

## 7. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

### 7.1. Содержание лекций

Этап 1. Определение источников информации, методов сбора и обработки данных о компании  
Проведение организационного собрания по практике, в ходе которого студенты знакомятся с планом прохождения практики, правилами техники безопасности, правами и обязанностями студентов- практикантов, формами представления отчета по практике, получают задание на период ее прохождения;  
-планирование практической работы с обязательным составлением календарного плана (с указанием вида работы, даты ее выполнения и сроков завершения).

### 7.3. Содержание самостоятельной работы

Этап 1. Определение источников информации, методов сбора и обработки данных о компании  
Подготовка общей организационно-экономической характеристики организации, сферы ее деятельности и взаимодействий:

- наименование полное и сокращенное (если есть), адрес, контакты, краткая история предприятия,
- организационно-правовая форма предприятия с описанием ее особенностей, учредительные документы (виды),
- виды деятельности,
- основные виды продукции (услуг) и их технико-экономические характеристики;
- типы потребителей (гостей);
- организационная структура управления предприятием, назначение и задачи основных служб, функции основных структурных подразделений, их связей с другими отделами и подразделениями, численность персонала
- связи предприятия с внешними контрагентами;
- виды бухгалтерской и статистической отчетности предприятия;
- система налогообложения, виды налогов, ставки.

Подготовка общей организационно-экономической характеристики организации, сферы ее деятельности и взаимодействий:

- наименование полное и сокращенное (если есть), адрес, контакты, краткая история предприятия,
- организационно-правовая форма предприятия с описанием ее особенностей, учредительные документы (виды),
- виды деятельности,
- основные виды продукции (услуг) и их технико-экономические характеристики;
- типы потребителей (гостей);
- организационная структура управления предприятием, назначение и задачи основных служб, функции основных структурных подразделений, их связей с другими отделами и подразделениями, численность персонала
- связи предприятия с внешними контрагентами;
- виды бухгалтерской и статистической отчетности предприятия;



Этап 2. Подготовка информационно-аналитического материала о реализации материальных и социальных услуг в организациях сервиса, сферы ее деятельности

Знакомство практикантов с работой предприятия сферы сервиса на конкретном примере, изучении организационной структуре, принципов и основных видов работы предприятия; - состоит в подготовке отчета по практике, а именно в выполнении полученного задания в виде сбора материала по организационной структуре предприятия, основным направлениям деятельности, видам сервисного обслуживания, анализа и составления отчета по практике.

Выполнение полученного задания в виде сбора материала по организационной структуре предприятия, основным направлениям деятельности, видам сервисного обслуживания, анализа и составления отчета по практике.

Сбор и обработка данных по организации:

- характеристика 3 материальных услуг, которые реализуются на предприятии;
- характеристика 3 социальных услуг, которые реализуются на предприятии;
- анализ показатели реализации услуг организации за предыдущие 5 лет.

Знакомство практикантов с работой предприятия сферы сервиса на конкретном примере, изучении организационной структуре, принципов и основных видов работы предприятия; - состоит в подготовке отчета по практике, а именно в выполнении полученного задания в виде сбора материала по организационной структуре предприятия, основным направлениям деятельности, видам сервисного обслуживания, анализа и составления отчета по практике.

Выполнение полученного задания в виде сбора материала по организационной структуре предприятия, основным направлениям деятельности, видам сервисного обслуживания, анализа и составления отчета по практике.

Сбор и обработка данных по организации. Оценка уровня сформированности и развития

### 7.3.1. Совместный рабочий график проведения практики

Приложение 1

### 7.3.2. Индивидуальное задание

Приложение 2

7.3.3. . Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Приложение 3

### 7.4. Отчет по практике

Отчеты размещаются в портфолио студента.

## **8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

### ***По заявлению студента***

В целях доступности прохождения практики профильная организация и УрГЭУ обеспечивают следующие условия:

- особый порядок прохождения практики, с учетом состояния их здоровья в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- применение дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен рабочей программой практики.

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Сайт библиотеки УрГЭУ

<http://lib.usue.ru/>

### **Основная литература:**

1. Волк Е.Н., Зырянов А.И. Сервис: организация, управление, маркетинг. [Электронный ресурс]:ВО - Бакалавриат. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 249 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1081771>

2. Резник Г.А., Маскаева А. И. Сервисная деятельность. [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 202 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

3. Каменец А. В., Кирова М. С., Урмина И. А. Молодежный социальный туризм. [Электронный ресурс]:Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 192 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/452119>

4. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность. [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2019. - 284 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

### **Дополнительная литература:**

1. Таранова И. В. Сервисология. [Электронный ресурс]:учебник. - Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. - 296 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/514626>

2. Бражников М. А. Сервисология. [Электронный ресурс]:Учебное пособие для вузов. - Москва: Юрайт, 2020. - 144 – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/457524>

3. Шиян Л. К. Профессиональная этика и этикет.:учебное пособие для студентов университетов управления, социально-культурного сервиса и туризма, аспирантов, преподавателей и слушателей ФПК. - Москва: [Альфа], 2008. - 415

4. Николенко П. Г., Терехов А. М. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса.:учебное пособие. - Санкт-Петербург: Лань, 2019. - 246

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ**

### **Перечень лицензионного программного обеспечения:**

Microsoft Windows 10 .Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020. Срок действия лицензии 30.09.2023.

Astra Linux Common Edition. Договор № 1 от 13 июня 2018, акт от 17 декабря 2018. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Microsoft Office 2016.Договор № 52/223-ПО/2020 от 13.04.2020, Акт № Tr000523459 от 14.10.2020 Срок действия лицензии 30.09.2023.

МойОфис стандартный. Соглашение № СК-281 от 7 июня 2017. Дата заключения - 07.06.2017. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

Libre Office. Лицензия GNU LGPL. Срок действия лицензии - без ограничения срока.

### **Перечень информационных справочных систем, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:**

Справочно-правовая система Консультант +. Договор № 163/223-У/2020 от 14.12.2020. Срок действия лицензии до 31.12.2021

**Библиотека по техническому и фундаментальному экономическому анализу**  
[www.forexpf.ru](http://www.forexpf.ru)

**Федеральная служба государственной статистики России**  
[www.gks.ru](http://www.gks.ru)

**Министерство экономического развития РФ**  
[www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru)

**Образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»**  
<http://ecsocman.hse.ru/>

**Система профессионального анализа рынков и компаний СПАРК**  
<http://www.spark-interfax.ru/Front/Index.aspx>

**Система FIRA PRO – база данных предприятий, отраслей и регионов России**  
<http://www.fira.ru/>

**BvD- Информация о компаниях и бизнес-аналитика**  
<http://www.bvdinfo.com/ru-ru/home>

## **11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Реализация практики осуществляется с использованием материально-технической базы УрГЭУ и профильной организации (при необходимости).

Рабочие места и помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УрГЭУ и профильной организации (при наличии).

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.