

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н. Хайруллина М. В.
“ ____ ” _____ г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Образовательная программа: 43.03.02 Туризм, профиль: Организация и технология туроператорской и турагентской деятельности

Курс: 2, семестр : 4

Факультет бизнеса,

		Семестр
№	Вид деятельности	4
1	Всего зачетных единиц (кредитов)	4
2	Всего часов	144
3	Всего занятий в контактной форме, час.	2
4	Лекции, час.	0
5	Практические занятия, час.	0
6	Лабораторные занятия, час.	0
7	из них в активной и интерактивной форме, час.	0
8	Аттестация, час.	2
9	Консультации, час.	
10	Самостоятельная работа, час.	142
11	Вид аттестации	ДЗ

Программа практики составлена на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

ФГОС введен в действие приказом №1463 от 14.12.2015 г. , дата утверждения: 19.01.2016 г.

Место практики в структуре учебного плана: Блок 2, вариативная

Программа практики разработана на основе компетентностной модели выпускника по направлению (специальности): 43.03.02 Туризм

Программа практики обсуждена на заседании кафедры

МиС, протокол заседания кафедры №8 от 20.06.2017

Утверждена на совете факультета бизнеса, протокол № 6 от 21.06.2017

Программу разработал:

доцент, к.э.н. Назаркина В. А.

Заведующий кафедрой:

доцент, к.э.н. Цой М. Е.

Ответственный за образовательную программу:

заведующий кафедрой Цой М. Е.

1. Внешние требования

Таблица 1.1

Компетенция ФГОС: ОК.6 способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; в части следующих результатов обучения:
у4. уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты
Компетенция ФГОС: ОПК.1 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; в части следующих результатов обучения:
з1. знать технологии организации туристского обслуживания
з3. знать методы и источники сбора информации по объектам туризма
Компетенция ФГОС: ОПК.2 способность к разработке туристского продукта; в части следующих результатов обучения:
з1. знать туристские технологии работы с потребителями
Компетенция ФГОС: ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов; в части следующих результатов обучения:
з2. знать основные требования современного общества и потребителя к содержанию и уровню туристского обслуживания
Компетенция ФГОС: ПК.2 способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме; в части следующих результатов обучения:
у4. уметь применять основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации с помощью компьютеров и компьютерных средств
Компетенция ФГОС: ПК.7 способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг; в части следующих результатов обучения:
у1. уметь осуществлять мониторинг туристского спроса

2. Содержание

2.1. Цель .

Целью учебной практики: практики по получению первичных профессиональных умений и навыков является изучение механизма функционирования организации туристской индустрии и получение первичных навыков обслуживания клиентов.

Задачи практики:

1. изучение основных принципов деятельности организации;
2. изучение технологии обслуживания клиентов;
3. изучение офисных технологий и программного обеспечения, используемого организацией.

2.2. Содержание основных этапов прохождения

Практика состоит из трех этапов.

- 1.Подготовительный.
- 2.Основной.
- 3.Итоговый.

В таблице 2.1 приведено содержание этапов прохождения практики в соответствии с результатами ее освоения и формами отчетности.

Таблица 2.1

Коды компетенций, формируемые результаты обучения	Содержание	Формы отчетности
<i>1.Подготовительный этап</i>		
ПК.2/П.У4 уметь применять основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации с помощью компьютеров и компьютерных средств	Наименование и реквизиты организации (наименование с указанием организационно-правовой формы, юридического адреса, регистрационных данных); ведомственная принадлежность, основные направления деятельности, руководство, инвесторы, спонсоры.	Дневник практики Отчет по практике
<i>2.Основной этап</i>		
ОК.6.У4 уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты ОПК.1.3-1.1 знать технологии организации туристского обслуживания ОПК.1.3-1.3 знать методы и источники сбора информации по объектам туризма ОПК.2.3-1.1 знать туристские технологии работы с потребителями ОПК.3.3-1.2 знать основные требования современного общества и потребителя к содержанию и уровню туристского обслуживания ПК.7/НИ.У1 уметь осуществлять мониторинг туристского спроса	Краткая история развития предприятия, организации.Место организации на региональном или локальном рынке услуг. Характеристика деятельности предприятия туристской индустрии, его целей и задач Характеристика организационной структуры, основных отделов с описанием их функций, количеством занятых сотрудников, графиком работы сотрудников. Технология работы с клиентами: основные этапы обслуживания. Характеристика мероприятий проводимых организацией туристской индустрии (выставки, ярмарки, конференции Нормативно-правовые акты, используемые в профессиональной деятельности Тенденции развития туристского рынка	Дневник практики Отчет по практике

3.Итоговый этап		
ОК.6.У4 уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты ОПК.1.3-1.1 знать технологии организации туристского обслуживания ОПК.1.3-1.3 знать методы и источники сбора информации по объектам туризма ОПК.2.3-1.1 знать туристские технологии работы с потребителями ОПК.3.3-1.2 знать основные требования современного общества и потребителя к содержанию и уровню туристского обслуживания ПК.2/П.У4 уметь применять основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации с помощью компьютеров и компьютерных средств ПК.7/НИ.У1 уметь осуществлять мониторинг туристского спроса	Подготовка и защита отчета по учебной практике	Дневник практики Отзыв руководителя от организации Отчет по практике

2.3 Индивидуальные задания на практику

Во время учебной практики: практики по получению первичных профессиональных умений и навыков студент выполняет индивидуальное задание, согласованное с руководителем практики от организации. Индивидуальное задание включает вопросы, подлежащие изучению на каждом из трех этапов практики: подготовительном, основном и итоговом. Примерная форма индивидуального задания приведена в Приложении.

3. Организация

3.1 Место в структуре образовательной программы

Наименование практики: Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения: непрерывная

3.2 Место проведения практики

Учебная практика: практика по получению профессиональных умений и навыков организуется и проводится на предприятиях туристской индустрии: средствах размещения, объектах санаторно-курортного лечения и отдыха, объектах развлечения, познавательного и экскурсионного назначения, и других объектов, связанных с разработкой и реализацией туристского продукта.

3.3 Руководство практикой

Организацию и проведение практики осуществляет кафедра, отвечающая за подготовку специалистов по соответствующей образовательной программе. Для руководства практикой студентов назначается руководитель практики от организации и руководитель практики от университета. Назначение руководителя практики от организации оформляется соответствующим распорядительным документом по организации, назначение руководителя практики от университета производится приказом. Руководитель от организации разрабатывает индивидуальное задание, инструктирует практиканта и наблюдает за качеством его работы, проверяет систематическое ведение дневника и дает характеристику студенту, проходящему практику.

3.4 Порядок направления студентов на практику

Направление студентов на практику и назначение руководителя практики от университета оформляется приказом по университету с указанием конкретных сроков прохождения практики. Практика в организациях осуществляется на основе договоров, в соответствии с которыми указанные организации обязуются предоставить места для прохождения практики студентов.

4. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

4.1 Основная литература

1. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие / [В. А. Назаркина и др.] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2014. - 233, [1] с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000200548
2. Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : [учебник по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм"] / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. - М., 2009. - 238, [1] с. : ил., табл.
3. Назаркина В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2015. - 102, [2] с. : ил., табл.
4. Пищулов В. М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : [учебное пособие по специальности "Социально-культурный сервис и туризм"] / В. М. Пищулов. - М., 2010. - 238, [1] с.
5. Саак А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : [учебное пособие для вузов по специальности 100103 "Социально-культурный сервис и туризм"] / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. - СПб., 2010. - 512 с. : ил., схемы, табл.
6. Специальные виды туризма : учебное пособие / [Б. И. Штейнгольц и др.] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2015. - 253, [1] с. : ил., табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000218118

4.2 Дополнительная литература

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент : учебное пособие для вузов по специальностям 230500 Социально-культурный сервис и туризм, 230600 Домоведение / Г. А. Аванесова. - М., 2007. - 318, [1] с.
2. Богалдин-Малых В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и развлекательные комплексы : учебное пособие / В. В. Богалдин-Малых ; Рос. акад. образования, Моск. психол.-социал. ин-т. - М., 2004. - 559 с. : ил., табл.
3. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие для вузов по экономическим специальностям и направлениям / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. - Минск, 2002. - 368 с. : ил.

4. Косолапов А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : [учебное пособие по специальности "Менеджмент организации"] / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - М., 2008. - 198, [1] с. : табл.
5. Лысикова О. В. Операционный менеджмент туризма : учебное пособие / О. В. Лысикова, А. В. Фоменко. - М., 2006. - 117 с. : ил.
6. Мескон М. Х. Основы менеджмента : [учебное пособие] / Майкл Х. Мескон, Майкл Альберт, Франклин Хедоури ; [пер. с англ. и ред. О. И. Медведь]. - М. [и др.], 2008. - 665 с. : ил.
7. Переверзев М. П. Менеджмент в сфере культуры и искусства : учебное пособие / М. П. Переверзев, Т. В. Косцов. - М., 2007. - 189, [1] с. : ил., табл.
8. Ревинский И. А. Поведение фирмы на рынке услуг. Туризм и путешествия : учебное пособие / И. А. Ревинский, Л. С. Романова. - Новосибирск, 2001. - 303 с.
9. Смирнова М. П. Энциклопедия гостеприимства / М. П. Смирнова. - Ростов-на/Д, 2000. - 381 с. : ил

4.3 Интернет-ресурсы

1. Филимонова И. Ю. Организация международного туризма [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. Ю. Филимонова // Все о туризме: туристическая библиотека. - 2016. - Режим доступа: http://tourlib.net/books_tourism/filimonova-omt.htm. - Загл. с экрана.
2. ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>
3. ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>
5. ЭБС "Znaniy.com" : <http://znaniy.com/>
6. :

4.4 Методическое обеспечение

1. Малетин С. С. Виды и тенденции развития туризма [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс [для студентов ФБ] / С. С. Малетин ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000219647. - Загл. с экрана.
2. Назаркина В. А. Маркетинг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина, М. Е. Цой ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235791. - Загл. с экрана.
3. Назаркина В. А. Маркетинг инноваций [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2017]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000235829. - Загл. с экрана.
4. Назаркина В. А. Менеджмент в сфере услуг [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / В. А. Назаркина ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2016]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000230311. - Загл. с экрана.
5. Организация практики обучающихся Новосибирского государственного технического университета : методическое руководство / Новосиб. гос. техн. ун-т ; [сост.: Ю. В. Никитин, Т. Ю. Сурнина]. - Новосибирск, 2016. - 17, [5] с. : табл.. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000234041
6. Стребкова Л. Н. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : электронный учебно-методический комплекс / Л. Н. Стребкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, [2015]. - Режим доступа: http://elibrary.nstu.ru/source?bib_id=vtls000219426. - Загл. с экрана.

5. Перечень информационных технологий и ресурсов, используемых при проведении

5.1 Информационные технологии

1 Microsoft Windows

2 Microsoft Office

5.2 Информационные ресурсы

1 :

2 ЭБС IPRbooks : <http://www.iprbookshop.ru/>

3 ЭБС "Znanium.com" : <http://znanium.com/>

4 ЭБС «Издательство Лань» : <https://e.lanbook.com/>

5 ЭБС НГТУ : <http://elibrary.nstu.ru/>

6. Материально-техническое обеспечение

Материально-техническая база, необходимая для проведения практики, должна обеспечивать возможность выполнения заданий на практику.

7. Порядок аттестации

Формой аттестации по практике является дифференцированный зачет.

В ходе прохождения практики студентом ведется дневник практики, по окончании составляется отчет.

Руководитель практики от организации готовит отзыв о выполнении студентом программы практики и индивидуального задания на основе представленных студентом дневника и отчета. Оценка по практике выставляется на основании представленных студентом отчетных документов и защиты отчета по практике. Критерии и правила оценки по практике приведены в фонде оценочных средств.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Индивидуальное задание на учебную практику: по получению первичных профессиональных умений и навыков

Студент группы _____ гр. _____

Место прохождения практики ООО «Глобус-тур»

Задачи практики:

1. Изучить тенденции развития туристского рынка
2. Изучить основные принципы функционирования организации
3. Изучить основные направления деятельности организации.

Вопросы, подлежащие изучению

На подготовительном этапе:

- 1) Знакомство с правилами внутреннего распорядка организации прохождения практики и правилами по охране труда, установленными для рабочего места.
- 2) Составление перечня документов, которые необходимо изучить в процессе выполнения задания по практике.

На основном этапе:

- 1) Определение конкурентных позиций организации на рынке услуг туристской индустрии.
- 2) Изучение истории создания организации, миссии, целей и задач функционирования.
- 3) Изучение штатного состава, функций, выполняемых сотрудниками организации.
- 4) Изучение технологий обслуживания клиентов.
- 5) Изучение формирования баз данных клиентов.
- 6) Изучение нормативно-правовых актов, используемых в профессиональной деятельности.

На итоговом этапе:

- 1) Оформление отчета по практике
- 2) Защита отчета по практике

Ожидаемые результаты практики:

Знакомство с деятельностью предприятия туристской индустрии, определение основных направлений деятельности, изучение используемых технологий работы с клиентами.

Задание выдал: _____ ФИО руководителя практики от НГТУ

_____ ФИО руководителя практики от профильной организации

Задание принято к исполнению: _____ «__» _____ 201_ г.
(подпись студента)

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

“УТВЕРЖДАЮ”
ДЕКАН ФБ
д.э.н., профессор М.В. Хайруллина
“ ” Г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПРАКТИКИ

Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Образовательная программа: 43.03.02 Туризм

профиль: Организация и технология туроператорской и турагентской деятельности

Факультет бизнеса

Новосибирск 2017

1. Обобщенная структура фонда оценочных средств по практике

Обобщенная структура фонда оценочных средств по практике приведена в Таблице 1.

Таблица 1

Формируемые компетенции	Признаки сформированности компетенций	Контролирующие мероприятия (формы отчетности)
ОК.6 способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.	у4. уметь находить и использовать в профессиональной деятельности нормативно-правовые акты.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике
ОПК.1 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.	з1. знать технологии организации туристского обслуживания.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике

ОПК.1.	33. знать методы и источники сбора информации по объектам туризма.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике
ОПК.2 способность к разработке туристского продукта.	31. знать туристские технологии работы с потребителями.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике
ОПК.3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.	32. знать основные требования современного общества и потребителя к содержанию и уровню туристского обслуживания.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике

ПК.2/П способность обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний математики и информатики данные, необходимые для осуществления проектной деятельности в туризме.	у4. уметь применять основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации с помощью компьютеров и компьютерных средств.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике
ПК.7/НИ способность использовать методы мониторинга рынка туристских услуг.	у1. уметь осуществлять мониторинг туристского спроса.	Зачет: дневник, отчет по практике (практическая часть в соответствии с заданием на практику); защита отчета по практике

2. Методика оценки этапов формирования компетенций в рамках практики

Промежуточной аттестацией по практике является дифференцированный зачет. Общая оценка выставляется по совокупности оценок представленных отчетных форм (дневник прохождения практики, отчет по практике, отзыв руководителя практики от организации) и оценки за устную защиту отчета по практике. Требования к оформлению отчетных форм и задания для устной защиты отчета по практике приведены в паспорте зачета по практике.

На основании общей оценки прохождения студентом практики можно сделать вывод о сформированности заявленных компетенций на разных уровнях.

Общая характеристика уровней освоения компетенций в рамках практики:

- **Продвинутый.** Уровень выполнения задания на практику отвечает всем требованиям, теоретические знания полные, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой задачи выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

- **Базовый.** Уровень выполнения задания отвечает всем основным требованиям, теоретические знания полные, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой задачи выполнены, качество выполнения ни одной из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые из выполненных задач, возможно, содержат ошибки.
- **Пороговый.** Уровень выполнения задания отвечает большинству основных требований, теоретические знания не достаточно полные, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой задач выполнено, некоторые выполнены с ошибками.
- **Ниже порогового.** Уровень выполнения задания не отвечает основным требованиям, теоретические знания не достаточно полные, пробелы могут носить существенный характер, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы частично или не сформированы, не все предусмотренные программой задачи выполнены, некоторые выполнены с серьезными ошибками.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

ПАСПОРТ
ЗАЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

Наименование практики

1. Состав комплекта отчетной документации по практике

В комплект отчетной документации по практике входят следующие документы.

- 1) Дневник прохождения практики,
- 2) Отчет по практике,
- 3) Отзыв руководителя о прохождении практики студентом.

1.1. Требования к оформлению и структуре дневника прохождения практики

Примерная (рекомендованная) форма дневника по прохождению практики приведена в Приложении 1. Титульный лист дневника оформляется аналогично титульному листу отчета по практике. Дневник практики должен вестись студентом на протяжении всего периода прохождения практики. В дневнике отражаются основные этапы прохождения практики, фиксируется выполнение элементов задания на практику. Дневник подписывается руководителем практики от НГТУ и руководителем от организации, на базе которой организована практика.

1.2. Требования к оформлению и структуре отчета по практике

Отчет по практике должен включать:

- содержание (перечень разделов);
- введение;
- основную часть, включающую практическую часть;
- выводы;
- список использованных источников;
- приложения (при наличии).

Основная часть отчета по учебной практике: практике по получению первичных профессиональных умений и навыков содержит следующие разделы:

№ пп	Структурный элемент отчета	Содержание
1	Введение	Наименование и реквизиты организации (наименование с указанием организационно-правовой формы, юридического адреса, регистрационных данных); ведомственная принадлежность, основные направления деятельности, руководство, инвесторы, спонсоры.
2	Раздел 1	Характеристика деятельности студента в период прохождения учебной практики 1.1 Полная характеристика выполняемых должностных обязанностей. 1.2 Характеристика структурного подразделения, в котором проходила практика, определение его места в общей структуре организации. 1.3 Степень организационной и финансовой ответственности и самостоятельности при выполнении работы. 1.4 Элементы научной и учебной работы, используемые в практической деятельности.
3	Раздел 2	Характеристика основных направлений деятельности предприятия 2.1. Краткая история развития предприятия, организации 2.2. Место организации на региональном или локальном рынке услуг, перечень конкурентов, тенденции развития рынка 2.3. Характеристика деятельности предприятия туристской индустрии, его целей и задач 2.4. Характеристика организационной структуры, основных отделов с описанием их функций 2.5. Изучение основных направлений деятельности организации и перечня основных и дополнительных услуг. 2.6. Определение основных групп потребителей и их характеристика 2.7. Характеристика применяемых в деятельности организации основных технологий 2.8. Технология работы с клиентами: основные этапы обслуживания. 2.9. Стандарты поведения и внешнего вида сотрудников данного предприятия, этические нормы и этикет в обслуживании клиентов 2.10. Характеристика методов продвижения и реализации туристской услуги 2.11. Анализ ценовой политики предприятия и используемые виды скидок 2.12. Описание используемых информационных систем при осуществлении деятельности организации сферы туризма.
4	Раздел 3	Описание практической работы, в которой студент принимал участие 3.1. Характеристика мероприятий проводимых организацией туристской индустрии (выставки, ярмарки, конференции). 3.2. Описание организации массовых, групповых и индивидуальных программ, акций и услуг 3.3. Оценка степени удовлетворенности клиентов услугами организации, формы обратной связи

		3.4. Характеристика проблем и трудностей в деятельности предприятия в целом и того подразделения, где студент проходил практику
5	Заключение	Заключение должно содержать основные выводы по результатам прохождения учебной практики и соответствовать содержанию отчета по практике.
6	Приложения	В данный структурный элемент отчета по практике включаются копии документов, полученные в организации (прайс-листы, договоры, сертификаты, дипломы, программы мероприятий и т.д. В приложение могут быть вынесены объемные таблицы и документы из 2-3 разделов, с указанием конкретного приложения в тексте отчета

Титульный лист отчета оформляется по образцу, приведенному в Приложении 2.

1.3. Отзыв руководителя от организации

Отзыв руководителя от организации, в которой проводится практика, дается на основании оценки практической деятельности студента, анализа отчета по практике. Руководитель от организации в отзыве дает характеристику степени выполнения задания на практику, профессиональным качествам практиканта, а также дает рекомендации по оценке практики в целом.

2. Защита отчета по практике

Защита отчета по практике проводится в форме устного собеседования по вопросам (заданиям), представленным в комплекте.

Комплект вопросов (заданий) для защиты отчета по учебной практике: практике по получению первичных профессиональных умений и навыков

1. Дайте характеристику туристской организации, в которой вы проходили учебную практику.
2. Какие цели и задачи у данной организации?
3. Назовите основные направления, виды и формы деятельности организации.
4. Каковы целевые аудитории в работе организации и подразделения, где вы проходили практику?
5. Опишите технологию работы персонала организации с клиентами, посетителями, целевой аудиторией. Какие Вы выявили особенности, недостатки?
6. С какими проблемами в последнее время сталкивается организации при оказании услуг потребителям? Каковы причины данных проблем?
7. Каковы на ваш взгляд, пути решения проблем организации?
8. Какие нормативно-правовые акты использует организация в профессиональной деятельности?
9. Есть ли услуги уникальные, малораспространенные, инновационные? Дайте им характеристику.
10. Дайте анонс проводимых данной организацией программ и мероприятий за текущий период
11. Дайте характеристику организационной структуре и назовите функции сотрудников организации.
12. Использует ли организация опыт зарубежных организаций в своей деятельности?
13. Какие рекламные технологии используются активно для продвижения своих услуг?
14. Какая работа за этот период была Вами проделана, в чем состояли Ваши обязанности?
14. Какие умения и навыки вы приобрели за период прохождения учебной практики?
15. Какие трудности у вас возникли за период прохождения учебной практики?
16. Изменились ли ваши взгляды на избранную вами профессию за период прохождения практики?
17. Ваши предложения по улучшению деятельности организации сферы туризма.
19. Сформированы ли у организации базы данных клиентов?
20. Какие программные продукты использует организация в своей деятельности?

На основании представленного комплекта отчетной документации по практике и устной защиты отчета студенту выставляется оценка в соответствии с приведенными далее критериями.

3. Критерии и шкалы оценки практики

Критерии и соответствующие им шкалы оценки по практике приведены в таблице 2.

Таблица 2

Критерии оценки	Диапазон баллов	Традиционная оценка
– дневник практики свидетельствует о выполнении задания на практику полностью; – содержание отчета соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в полном объеме; – содержание индивидуального задания раскрыто полностью; – не нарушены сроки сдачи отчета; – текст оформлен в соответствии с требованиями нормативных документов, прослеживается структура и грамотное изложение материала; – отзыв руководителя от организации не имеет замечаний, рекомендуемая оценка «Отлично»; – во время устной защиты отчета студент аргументировано и верно ответил на поставленные вопросы; достаточно полно владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация, полученная в ходе прохождения практики, позволяет студенту точно сформулировать проблемы в деятельности и определить пути развития объекта,	87-100	Отлично
– дневник практики свидетельствует о выполнении основной части задания на практику; – содержание отчета соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в полном объеме с небольшими замечаниями по разделам; – содержание индивидуального задания раскрыто в полном объеме; – не нарушены сроки сдачи отчета; – текст оформлен в соответствии с требованиями нормативных документов, структурирован; – отзыв руководителя от организации не имеет принципиальных замечаний, рекомендуемая оценка «Хорошо», «Отлично»; – во время устной защиты отчета студент в целом, верно ответил на поставленные вопросы, но с небольшими недочетами; достаточно полно владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация, полученная в ходе прохождения практики позволяет студенту сформулировать проблемы в деятельности и определить пути развития объекта,	73-86	Хорошо
– дневник практики свидетельствует о выполнении основной части задания на практику; – содержание отчета соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в	50-72	удовлетворительно

достаточном объеме; – содержание индивидуального задания раскрыто не полностью; – текст оформлен с нарушением требований нормативных документов; – возможны нарушения сроков сдачи отчета; – отзыв руководителя от организации содержит не более двух принципиальных замечаний, рекомендуемая оценка за практику «Удовлетворительно», «Хорошо»; – во время устной защиты отчета студент в целом, верно ответил на поставленные вопросы, но с большими недочетами; не достаточно полно владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация, полученная в ходе прохождения практики позволяет студенту лишь приблизительно сформулировать проблемы в деятельности и определить пути развития объекта		
– дневник практики не заполнен или заполнен недостаточно, что не позволяет сделать вывод о выполнении задания на практику; – содержание отчета не соответствует программе прохождения практики, отчет подготовлен в недостаточном объеме; – содержание индивидуального задания раскрыто не полностью или не раскрыто совсем; – текст оформлен с нарушением требований нормативных документов; – возможны нарушения сроков сдачи отчета; – отзыв руководителя от организации содержит более двух принципиальных замечаний, рекомендуемая оценка за практику «Неудовлетворительно»; – во время устной защиты отчета студент неверно ответил на поставленные вопросы или верно, но с большими недочетами; не владеет информацией о предприятии, в котором проходил практику; информация полученная в ходе прохождения практики не позволяет студенту правильно сформулировать проблемы в деятельности и определить пути развития объекта	0-49	неудовлетворительно

Составитель _____ должность, ФИО
(подпись)

«_____» _____ Г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Наименование практики: Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Студент _____
(Ф.И.О.)

Группа _____

Факультет _____

Новосибирск 201__

Календарный график выполнения задания на практику

Дата	Наименование работ	Отметка руководителя о выполнении задания

Студент группы _____

ФИО _____ Подпись _____

Дата _____

Руководитель практики:

От НГТУ:

(должность) (Ф.И.О.)

Подпись _____

От профильной организации:

(должность) (Ф.И.О.)

Подпись _____

Образец титульного листа отчета

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Новосибирский государственный технический университет»

Кафедра маркетинга и сервиса

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ

**Учебная практика: практика по получению первичных профессиональных умений и
навыков**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Выполнил:

Студент _____
(Ф.И.О.)

Группа _____

Факультет _____

подпись

«__» _____ 20__ г.

Проверил:

Руководитель от НГТУ _____
(Ф.И.О.)

Балл: _____, ECTS _____,

Оценка _____
«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неуд.»

подпись

«__» _____ 20__ г.

Новосибирск 20__