

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета
ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г

Рабочая программа дисциплины

Технологическая практика

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Направление подготовки / специальность

43.03.02 - Туризм

Направленность образовательной программы

Менеджмент международного и внутреннего туризма

Форма обучения

очная, заочная

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

1. Цель практики

Целью технологической практики является закрепление, углубление и совершенствование приобретенных в процессе обучения знаний и умений, развитие общих и профессиональных компетенций, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности на рынке труда.

Задачами технологической практики являются:

- формирование у обучающихся соответствующих общепрофессиональных и профессиональных компетенций;
- закрепление, углубление и расширение теоретических знаний, умений и навыков, полученных обучающимися в процессе теоретического обучения;
- осознание мотивов и ценностей в избранной профессии;
- ознакомление с общими принципами туристского предприятия и структурой управления на предприятии;
- ознакомление с информационной системой туристского предприятия и технологиями для поддержки принятия управленческих решений;
- сбор информации, необходимой для подготовки отчета, приобретение навыков по обработке и анализу данных.

2. Место практики в структуре образовательной программы

Вид практики: Технологическая практика.

Способ проведения: стационарная, выездная.

Форма проведения: концентрированная.

Общая трудоемкость практики составляет:

6 зачетных единиц,

216 часов,

4 недели.

Прохождение практики предусматривает:

а) Контактную работу (практические занятия) – 3 часа,

КСР (проведение консультаций по расписанию, прием зачета) – 1 час;

б) Иную форму работы студента во время практики – 213 часов работа во взаимодействии с руководителем от профильной организации, выполнение индивидуального задания по практике и подготовка отчета по практике.

Для прохождения практики необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами в процессе обучения на предыдущих курсах.

Прохождение практики необходимо для получения знаний, умений и навыков, формируемых для последующей технологической практики и написания выпускной квалификационной работы, а также для применения в профессиональной деятельности.

3. Место и сроки проведения практики

Продолжительность практики для всех форм обучения составляет 4 недели, сроки проведения в соответствии с учебными планами:

Форма обучения	Курс (семестр курса)
очная	4 курс 1 семестр
заочная	4 курс 1 семестр

Практика проводится в профильных туроператорских или турагентских предприятиях: АО «Турист», ГК «ГАМА», «НижегородИнтур» и др. Организация для прохождения технологической практики определяется студентом самостоятельно или, в

случае затруднения с выбором, выпускающей кафедрой. Допускается прохождение технологической практики по индивидуальным вызовам-заявкам от организаций, гарантирующих выполнение программы практики и квалифицированное руководство.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья выбор мест прохождения практик должен учитывать состояние здоровья и требования по доступности.

4. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики

Практика направлена на формирование компетенций и результатов обучения, представленных в таблице 1.

Перечисленные ниже компетенции, формируемые в ходе проведения технологической практики, вырабатываются частично. Полученные обучающимися знания, умения и навыки являются частью планируемых.

В результате обучения обучающиеся:

получают *представление* о способах нахождения, анализа и обработки научно-технической информации по объекту туристского продукта с использованием информационно-коммуникационных технологий;

учатся выполнять основные обязанности персонала в организации, работать самостоятельно и в команде, а также вырабатывают *навыки* продвижения предприятия сферы туризма и работы с информационными каналами в туристском деле.

Таблица 1

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
ПКР-3. Способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий	ПКР-3.1. Применяет современные технологии с учетом анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	<i>Уметь</i> применять современные технологии обслуживания при продаже туристского продукта; <i>Знать</i> этапы обслуживания при продаже туристского продукта на основе современных информационных технологий; <i>Владеть</i> навыками по обслуживанию туристов на основе клиентоориентированных технологий	<i>Практическое задание</i>
ПКР-4. Способен продвигать региональные туристские кластеры на внутренний и международный рынок	ПКР-4.1. Определяет цели продвижения.	<i>Уметь</i> определять цели продвижения туристского продукта; <i>Знать</i> основные методы продвижения туристского продукта на внутренний и международный рынок; <i>Владеть</i> навыками продвижения туристского продукта	<i>Практическое задание</i>

5. Содержание практики

Процесс прохождения практики состоит из этапов:

- подготовительный;
- основной;
- заключительный.

Технологическая карта

Таблица 2

п/п	Этап	Содержание этапа	Трудоемкость (часов/недель)
1	Организационный	- проведение организационного собрания - получение группового задания - проведение инструктажа руководителем практики	26
2	Основной (экспериментальный)	Выполнение заданий (перечень заданий и методические указания к их выполнению приведены ниже), в т.ч. сбор и обработка информации	
		Консультации с руководителем практики;	20
		Оформление отчета по практике	40
3	Заключительный (обработка и анализ полученной информации)	- формирование отчета - сдача зачета по практике	2
	ИТОГО:		216 / 4 недели

6. Форма отчетности

По итогам прохождения технологической практики обучающийся представляет руководителю практики отчетную документацию:

- письменный отчет
- титульный лист (Приложение А)
- индивидуальное задание (Приложение В)
- рабочий график (план) (Приложение Г)
- предписание

Формой промежуточной аттестации по практике является зачет с оценкой.

По результатам проверки отчетной документации, выполнения заданий выставляется оценка.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение

7.1 Основная учебная литература:

7.1.1 Стахова Л. В. Основы туризма: учебник для вузов / Л.В. Стахова. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 327 с. – (Высшее образование) // Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/485437>

7.2 Дополнительная учебная, научная и методическая литература:

7.2.1 Баумгартен Л.В. Менеджмент в туристской индустрии: учебник / Л.В. Баумгартен. – Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. – 236 с. – ISBN 978-5-9558-0480-4. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/976501> (дата обращения: 22.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

7.2.2 Киседобрев В.П. Менеджмент в туризме: учебник / В.П. Киседобрев, О.Н. Кострюкова, А.В. Киседобрев; под ред. проф. Е. И. Богданова. – Москва: ИНФРА-М, 2020. – 152 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – ISBN 978-5-16-006294-5. – Текст: электронный. – URL: <https://znanium.com/catalog/product/1065307> (дата обращения: 22.04.2021). – Режим доступа: по подписке.

7.3 Ресурсы сети Интернет.

1. Портал об отдыхе и туризме – <https://www.turizm.ru/>
2. Портал о туризме – <https://www.tourprom.ru/>

8. Информационные технологии, используемые при проведении практики включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Информационные технологии, используемые при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

Операционная система Microsoft Windows

Прикладное программное обеспечение Microsoft Office Professional

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

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

Для прохождения студентами технологической практики имеются в наличии: специальные кабинеты, оборудованные мультимедийными средствами обучения; компьютерные классы, где имеется возможность выхода в Интернет; присутствует полный комплект лицензионного обеспечения, необходимый для работы компьютерных программ.

10. Оценочные средства и методики их применения

10.1 Паспорт фонда оценочных средств по технологической практике

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
ПКР-3. Способен применять современные технологии обслуживания потребителей и (или) туристов с использованием клиентоориентированных технологий	ПКР-3.1. Применяет современные технологии с учетом анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	Уметь применять современные технологии обслуживания при продаже туристского продукта; Знать этапы обслуживания при продаже туристского продукта на основе современных информационных технологий; Владеть навыками по обслуживанию туристов на основе клиентоориентированных технологий	Устное собеседование Защита отчета по практике
ПКР-4. Способен продвигать региональные туристские	ПКР-4.1. Определяет цели продвижения.	Уметь определять цели продвижения туристского продукта Знать основные методы продвижения туристского продукта	Устное собеседование Защита отчета по

кластеры на внутренний и международный рынок		на внутренний и международный рынок <i>Владеть</i> навыками продвижения туристского продукта	<i>практике</i>
---	--	---	-----------------

Критерии и шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций:

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
Полнота знаний	Отсутствие знаний теоретического материала Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки
Наличие умений	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме без недочетов
Наличие навыков (владение опытом)	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
Мотивация (личностное)	Полное отсутствие	Учебная активность и мотивация слабо	Учебная активность и	Учебная активность и	Учебная активность и	Учебная активность и	Учебная активность и мотивация

отношение)	учебной активности и мотивации	выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют	мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно	мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества	мотивация проявляются на уровне выше среднего, демонстрируется готовность выполнять большинство поставленных задач на высоком уровне качества	мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества	проявляются на очень высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять нестандартные дополнительные задачи на высоком уровне качества
Характеристики сформированности компетенции	Компетенция не сформирована. Отсутствуют знания, умения, навыки, необходимые для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции превышает стандартные требования. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для применения творческого подхода к решению сложных практических (профессиональных) задач
Уровень сформированности компетенций	Нулевой	Низкий	Ниже среднего	Средний	Выше среднего	Высокий	Очень высокий

Критерии итоговой оценки результатов практики

Критериями оценки результатов прохождения обучающимися практики являются сформированность предусмотренных программой компетенций, т.е. полученных теоретических знаний, практических навыков и умений (самостоятельность, творческая активность).

Критериями оценки результатов прохождения обучающимися практики является зачет с оценкой.

Оценка	Уровень подготовки
Превосходно	Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций достигнуты. Обучающийся демонстрирует высокий уровень подготовки, творческий подход к решению нестандартных ситуаций во время выполнения индивидуального задания. Обучающийся представил подробный отчет по практике, активно работал в течение всего периода практики.
Отлично	Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций достигнуты. Обучающийся демонстрирует высокий уровень подготовки. Обучающийся представил подробный отчет по практике, активно работал в течение всего периода практики
Очень хорошо	Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций достигнуты. Обучающийся демонстрирует хорошую подготовку. Обучающийся представил подробный отчет по практике с незначительными неточностями, активно работал в течение всего периода практики
Хорошо	Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций достигнуты практически полностью. Обучающийся демонстрирует в целом хорошую подготовку, но при подготовке отчета по практике и проведении собеседования допускает заметные ошибки или недочеты. Обучающийся активно работал в течение всего периода практики
Удовлетворительно	Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций в целом достигнуты, но имеются явные недочеты в демонстрации умений и навыков, предусмотренных программой практики. Обучающийся показывает минимальный уровень теоретических знаний, делает существенные ошибки при выполнении индивидуального задания, но при ответах на наводящие вопросы во время собеседования, может правильно сориентироваться и в общих чертах дать правильный ответ. Обучающийся имел пропуски в течение периода практики
Неудовлетворительно	Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций в целом не достигнуты, обучающийся не представил своевременно /представил недостоверный отчет по практике, пропустил большую часть времени, отведенного на прохождение практики.
Плохо	Предусмотренные программой практики результаты обучения в рамках компетенций не достигнуты, обучающийся не представил своевременно отчет по практике, пропустил большую часть времени, отведенного на прохождение практики, не может дать правильный ответ на вопросы собеседования.

10.2 Перечень контрольных заданий и иных материалов, необходимых для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности

10.2.1 Требования к отчету по практике

По итогам прохождения технологической практики обучающийся представляет руководителю практики отчет по практике.

Структура отчета по практике:

1. Титульный лист (см. приложение А);
2. Содержание (с указанием страниц каждого выполненного задания);
3. Результаты выполненных заданий: сначала пишется условие задания, затем результат (ответ);
4. Список использованных источников.
5. Приложения. На каждое приложение должна быть ссылка по тексту отчета.
6. Предписание на практику (документ загружается перед началом практики из личного кабинета студента на www.portal.unn.ru).

Отчет оформляется на листах стандартного формата А4 (210 x 297 мм). Каждый лист должен иметь поля: сверху и снизу – 2 см, слева – 3 см, справа – 1 см.

Все страницы отчета подлежат нумерации арабскими цифрами в центре нижней части листа (страницы) без точки в конце и без знака №. Первой страницей работы является титульный лист, который включают в общую нумерацию страниц, но номер его НЕ проставляют, таким образом, номера страниц проставляются со второй страницы.

Междустрочный интервал 1,5 (до 30 строк на странице).

Абзацный отступ («красная строка») должны по всему тексту составлять 1,25 см.

Весь текст отчета должен быть набран в редакторе Microsoft Word одним шрифтом – Times New Roman, кегль (размер) 14 или 12.

Шрифт печати должен быть четким с одинаковой плотностью текста (в редких случаях, при необходимости, допустимо уплотнение шрифта в отдельных словах или строках не более чем на 0,2 пт), черного цвета средней жирности.

Выравнивание текста работы должно быть выполнено «по ширине», т.е. текст должен равномерно распределяться между левым и правым полями страницы. Более подробно правила оформления приведены в приложении Б.

Объем отчета должен быть не менее 12–15 страниц, не считая приложений. Руководитель практики от ННГУ проверяет отчет и допускает (не допускает) его к защите.

Приложение к отчету

Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок, который размещается на следующей строке по центру страницы.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: «Приложение А», «Приложение Б» и т.д.).

Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна продолжать общую нумерацию страниц основного текста отчета.

Приложения могут предваряться собственной титульной страницей с напечатанным по центру страницы заглавными буквами словом «ПРИЛОЖЕНИЯ». На этой же странице можно привести и список приложений с их названиями – своеобразное содержание данного информационного блока ВКР. В таком случае список приложений может не выноситься в общее содержание работы, размещаемое в ее начале.

Размещаемые в приложениях иллюстрации и таблицы оформляются именно как отдельные приложения, не содержат слов «Рис.» или «Таблица».

Связь основного текста с приложениями осуществляется посредством ссылок, которые употребляются со словом «смотри»; например: (см. приложение А).

10.2.2 Задания для промежуточной аттестации

По итогам технологической практики предусматривается промежуточная аттестация в виде защиты отчета практики с выставлением оценки. Время проведения защиты практики устанавливается расписанием занятий для конкретной учебной группы.

Задания для оценки сформированности компетенций ПКР-3, ПКР-4

Задание 1. Собрать информацию о деятельности туристского предприятия, указав:

- 1) полное название организации;
- 2) организационно-правовую форму;
- 3) основной вид деятельности;
- 4) краткую историческую справку;
- 5) цель создания и миссию организации;
- 6) перечень и основное содержание учредительных документов (при наличии);
- 7) наличие лицензий;
- 8) количество персонала и перечень должностей;
- 9) перспективы развития организации.

Методические рекомендации:

Представить общую характеристику туристского предприятия (вид деятельности, юридический адрес, место нахождения, форма собственности, правоустанавливающие документы).

Приложить:

- копии учредительных документов (извлечений из них)
- иные правоустанавливающие документы.

Задание 2. Ознакомиться с должностными инструкциями двух категорий сотрудников туристского предприятия. Внести предложения по повышению качества работы сотрудников.

Методические рекомендации:

Изучить должностные инструкции сотрудников туристского предприятия. Дать описание основных функциональных обязанностей сотрудника. Внести предложения по повышению качества работы сотрудников.

Приложить:

- копии должностных инструкций.

Задание 3. Перечислить технические средства (средства оргтехники и вычислительной техники), которые используются в офисе туристского предприятия, и указать их назначение.

Методические рекомендации:

Охарактеризовать программные продукты (программное обеспечение), используемые в туристском предприятии. Указать назначение и функции. Найти в программе, распечатать и изучить пакет документов, который применяется при взаимодействии туроператора и турагента при реализации туристского продукта.

Приложить:

- скриншоты или копии договоров между туроператором и турагентом;
- заявки и \или лист бронирования, подтверждение брони,
- путевки, списки туристов, ваучеры и т.д.

Задание 4. Ознакомиться с отзывами о деятельности туристского предприятия в сети «Интернет». Указать объекты управленческой деятельности, нуждающиеся в совершенствовании. Внести предложения по устранению замечаний.

Методические рекомендации:

Используя материалы сайтов в сети «Интернет», изучите отзывы потребителей предприятия. Внесите предложения по устранению замечаний. Заполните таблицу:

Год	Положительные отзывы		Отрицательные отзывы	
	Кол-во, шт.	Содержание	Кол-во, шт.	Содержание
2022		Понравилось: (указать положительные моменты)		Не понравилось: (указать негативные моменты)
2021		Понравилось: (указать положительные моменты)		Не понравилось: (указать негативные моменты)
2020		Понравилось: (указать положительные моменты)		Не понравилось: (указать негативные моменты)

Задание 5. На основании прайс-листов и предложений туроператоров, выложенных на сайтах, подберите экскурсионный тур для группы школьников на зимние каникулы. Рассмотрите несколько вариантов и выберите оптимальный.

Методические рекомендации:

Используя материалы сайтов в сети «Интернет», изучите предложения туроператоров и подберите экскурсионный тур для группы школьников на зимние каникулы. Рассмотрите несколько вариантов в зависимости от условий проживания и выберите оптимальный. Укажите услуги, входящие в цену и оплачиваемые дополнительно. Аргументируйте разницу в цене.

Приложить:

– скриншоты прайс-листов.

Задание 6. Изучите маркетинговые коммуникации, используемые туристским предприятием.

Методические рекомендации:

Необходимо указать основные средства комплекса маркетинговых коммуникаций, которые применяются на туристском предприятии. Рассмотрите рекламу, PR (связи с общественностью), прямой маркетинг, стимулирование сбыта. Изучите формы распространения каждого средства. Определите каналы распространения рекламных материалов, стоимость рекламных носителей и других средств маркетинговых коммуникаций. В рамках PR-деятельности изучите источники, где представлены позитивные новости и информация для прессы о деятельности турпредприятия, назовите формы участия в общественных мероприятиях. В прямом маркетинге проанализируйте: персональные (личные) продажи, прямой маркетинг по почте, продажи по каталогам, маркетинг по телефону (телемаркетинг). Укажите способы стимулирования потребителей, стимулирования посредников, стимулирования собственного персонала.

Сделайте вывод об эффективности применения маркетинговых коммуникаций на предприятии. Результаты работы представьте в табличной форме:

Средства маркетинговых коммуникаций	Преимущества	Недостатки	Дополнительная информация

Для выполнения задания необходимо изучить: рекламные тексты, купоны, каталоги и пр., сметы затрат на маркетинговые коммуникации, соглашения и договоры с поставщиками услуг (партнерами).

Приложить:

- скриншоты (копии) рекламных сообщений, купоны, каталоги и другие средства маркетинговых коммуникаций;
- сметы затрат;
- соглашения и договоры с поставщиками услуг (партнерами).

Задание 7. Самостоятельно разработайте программу тура и памятку туристу. Маршрут: Нижний Новгород – Городец – Нижний Новгород, 3 д./2 н. Укажите его преимущества по сравнению с другими аналогичными турами

Методические рекомендации:

На основе предложений в Интернете проанализируйте туры в Городец. Выявите их преимущества и недостатки. Разработайте программу тура и памятку туристу. Укажите преимущества предложенного вами тура по сравнению с аналогичными турами.

Приложить:

- разработанную программу тура и памятку туристу.

Задание 8. Изучите методы оценки качества обслуживания в туристском предприятии. Разработайте анкеты для проведения опроса в офисе туристского предприятия для изучения качества обслуживания при реализации туристского продукта и обслуживании в ходе оказания туристских услуг.

Методические рекомендации:

Перечислите и кратко охарактеризуйте методы оценки качества, применяемые в туристском предприятии. Разработайте две анкеты:

- 1) цель опроса – изучение качества обслуживания при реализации туристского продукта;
- 2) цель опроса – изучение качества обслуживания в ходе оказания туристских услуг туристам.

Приложить:

- разработанные анкеты.

10.2.3 Вопросы к собеседованию (устным опросам) по технологической практике

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Охарактеризуйте виды деятельности туристского предприятия (базы практики). С какими туроператорами (турагентами) работает данное предприятие? В каком документе, который получает турист до начала путешествия, содержится описание тура по дням? В каком документе, который получает турист до начала путешествия, содержится информация о стране путешествия? Назовите целевую аудиторию туристского предприятия (базы практики)	ПКР-3, ПКР-4
2.	Назовите виды работ при формировании тура. Назовите поставщиков туристских услуг. Какие туристские предприятия имеют право заниматься формированием туров? Назовите технологические документы в туроператорском предприятии	ПКР-3, ПКР-4
3.	Перечислите виды информации о туристском продукте, которые обязан предоставить продавец туристу. Опишите этапы процесса обслуживания потребителя туристского продукта с учетом его требований на конкретном предприятии. Из каких этапов состоит процесс взаимоотношений между туроператором и турагентом при реализации туристского продукта туристу? Какие документы турфирма обязана выдать туристу при реализации туристского продукта?	ПКР-3, ПКР-4

4.	Назовите функции менеджера по продажам. Какой документ регламентирует функциональные обязанности менеджера по продажам? Опишите функциональные обязанности курьера туристского предприятия. Кто устанавливает режим работы туристского предприятия?	ПКР-3, ПКР-4
5.	Назовите методику для определения валовой прибыли туристского предприятия. Назовите методику для определения выручки туристского предприятия. Назовите методику для определения чистой прибыли туристского предприятия. Назовите методику для определения рентабельности туристского предприятия	ПКР-3, ПКР-4
6.	Назовите методы для оценки качества туристских услуг. Назовите методы для оценки качества работы персонала туристского предприятия. Назовите источники информации для исследования качества туристских услуг	ПКР-3, ПКР-4
7.	Назовите методы реализации туристского продукта. Опишите способы продвижения услуг туристского предприятия (базы практики). На какие потребности ориентированы рекламные сообщения? Что вы считаете удачей, а что недостатком в этих сообщениях? Что необходимо сделать для оптимизации рекламного действия этих сообщений?	ПКР-3, ПКР-4
8.	Перечислите виды документов, содержащие требования к качеству туристских услуг. Является ли сертификация туристских услуг обязательной в России? Назовите виды документов по стандартизации. Какие требования содержат корпоративные стандарты? Какие требования содержат технические регламенты?	ПКР-3, ПКР-4

10.2.4 Задания для текущего контроля успеваемости

Текущий контроль проводится во время консультаций бакалавра и руководителя технологической практики на кафедре сервиса и туризма ИЭП и представляет собой контроль хода выполнения индивидуального задания. Текущий контроль проводится в устной форме с периодичностью 1 раз в две недели.

Программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» профиль «Менеджмент международного и внутреннего туризма»

Автор: Баранова Наталья Александровна, к.пол.н., Ефремова Марина Владимировна, д.э.н., профессор, Кочкурова Елена Адольфовна, к.э.н., Зыкова Татьяна Валентиновна, к.э.н.

Заведующий кафедрой: Ефремова Марина Владимировна, д.э.н., профессор

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства от 12.12.2023, протокол № 6.

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Кафедра сервиса и туризма

**ОТЧЁТ ПО
ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКЕ**

Выполнил: студент группы _____
Специальность **43.03.02 «Туризм»**

ФИО, подпись

Руководитель

уч. степень, должность, ФИО

Н. Новгород, 2024 г.

Оформление списка использованных источников

Ссылки на источники информации, из которых были заимствованы те или иные фразы, предложения, результаты и прочее, оформляются в виде цифры, заключенной в квадратные скобки (например, [2], [2, С.4] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников), где значение цифры – это порядковый номер соответствующего информационного источника в списке литературы.

Список источников оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая запись».

В таблице приведены примеры оформления библиографической записи источника по отдельным их типам.

Таблица – Правила и примеры оформления списка источников

<i>Тип источника</i>	<i>Особенности источника</i>	<i>Пример оформления библиографического описания в списке источников</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
Книга, учебник, монография	Один автор	Аренс В.Ж. Азбука исследователя. М.: Интермет Инжиниринг, 2006 Фенухин В.И. Этнополитические конфликты в современной России: на примере Северо-Кавказского региона: дис. ... канд. полит. наук. М., 2002. С. 54-55.
	Два-три автора	Потемкин В.К., Казаков Д.Н. Социальное партнерство: формирование, оценка, регулирование. СПб., 2002. 202 с.
	4 и более автора	Мельников В.П., Клейменов С.А., Петраков А.М. Информационная безопасность и защита информации: учеб. пособие. М., 2006
Научные, научно-популярные статьи из серийного (продолжающегося) издания		Корявко В.И. Эволюция форм применения объединений ВМФ // Воен. мысль. 2006. N 4. С. 64-67. Гришаева Л.И., Цурикова Л.В. Введение в теорию межкультурной коммуникации: учеб. пособие для вузов. 3-е изд. М.: Academia, 2006. 123 с. (Высшее профессиональное образование. Языкознание)
Статья из сборника материалов (тезисов)		Россия и мир: гуманитар. проблемы: межвуз. сб. науч. тр. / С.-Петерб. гос. ун-т вод. коммуникаций. 2004. Вып. 8. С. 145.
Сборник научных статей, статистические отчеты		Управление бизнесом: сборник статей / отв. ред. И.И. Иванов. Н. Новгород: Изд-во Нижегородского ун-та, 2009. 243 с. UNWTO Tourism Highlights 2014 Edition. Madrid: UNWTO, 2014.
Статьи из энциклопедий, словарей, справочников	изданных в печатном виде	Система бронирования и резервирования // Энциклопедия туризма: Справочник / Сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2003. С. 234. Employment in tourism industries // Glossary of tourism terms. – Madrid: UNWTO, 2014. P. 4.
	электронных изданий	Спортивный туризм // Свободная энциклопедия «Википедия». URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Спортивный_туризм (Дата обращения: 09.11.2014). Инвестиции останутся сырьевыми // PROGNOSIS.RU: ежедн. интернет-изд. 2006. 25 янв. URL: http://www.prognosis.ru/print.html?id=6464 (дата обращения: 19.03.2007).

Нормативные правовые акты, официальные документы	Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая от 18 дек. 2006 г. N 230-ФЗ: принят Гос. Думой Федер. Собр. Рос. Федерации 24 нояб. 2006 г.: одоб. Советом Федерации Федер. Собр. Рос. Федерации 8 дек. 2006 г.: введ. Федер. законом Рос. Федерации от 18 дек. 2006 г. N 231-ФЗ // Парламент. газ. - 2006. - 21 дек.; Рос. газ. - 2006. - 22 дек.; Собр. законодательства Рос. Федерации. - 2006. - N 52, ч. 1, ст. 5496. - С. 14803-14949. Федеральная целевая программа "Уничтожение запасов химического оружия в Российской Федерации": утв. постановлением Правительства Рос. Федерации от 21 марта 1996 г. N 305: в ред. постановления Правительства Рос. Федерации от 24 окт. 2005 г. N 639 // Собр. законодательства Рос. Федерации. - 2005. - N 44, ст. 4563. - С. 12763-12793.
Стандарты	ГОСТ 7.75-97 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Коды наименований языков ГОСТ Р 7.0.4-2006. Издания. Выходные сведения. Общие требования и правила оформления. М., 2006. II, 43 с. (Система стандартов по информ., библ. и изд. делу).
Картографические издания, буклеты, путеводители	Официальные периодические издания: электрон. путеводитель / Рос. нац. б-ка, Центр правовой информации. [СПб.], 2005-2007. URL: http://www.nlr.ru/lawcenter/izd/index.html (дата обращения: 18.01.2007).

Все источники приводятся в алфавитной последовательности по первым буквам фамилии автора (или названия источника, изданного под редакцией или не имеющего прямого указания на автора). В начале приводятся источники на кириллице в обобщенной алфавитной последовательности, после которых следуют источники, изданные на основе латиницы. Ссылки на источники, заимствованные из сети Интернет оформляются как изданные в обычной печатной версии. В описании источников, имеющих и печатную, и электронную версии (на CD-дисках или в сети Интернет) представления, приоритет в списке источников ВКР отдается их печатным версиям. Те же источники, которые имеют только электронное представление, приводятся по фамилии автора и/или названию публикации в общей алфавитной последовательности, и сопровождаются точной и полной адресной ссылкой к данному источнику.

Список литературы и источников оформляется в соответствии с выходными данными в следующем порядке:

- I. Нормативные правовые документы;
- II. Научная и учебная литература;
- III. Периодические издания (газеты, журналы);
- IV. Иностранные издания;
- V. Ресурсы сети Интернет.

Внутри каждого блока используется алфавитный порядок. Включенная в список литература нумеруется сплошным порядком от первого до последнего наименования.

Приложение к отчету

Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок, который размещается на следующей строке по центру страницы.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: «Приложение А», «Приложение Б» и т.д.).

Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна продолжать общую нумерацию страниц основного текста отчета.

Приложения могут предваряться собственной титульной страницей с напечатанным по центру страницы заглавными буквами словом «ПРИЛОЖЕНИЯ». На этой же странице можно привести и список приложений с их названиями – своеобразное содержание данного информационного блока ВКР. В таком случае список приложений может не выноситься в общее содержание работы, размещаемое в ее начале.

Размещаемые в приложениях иллюстрации и таблицы оформляются именно как отдельные приложения, не содержат слов «Рис.» или «Таблица».

Связь основного текста с приложениями осуществляется посредством ссылок, которые употребляются со словом «смотри»; например: (см. приложение А).

Обучающийся _____ (фамилия, имя, отчество
полностью)
Курс _____
Форма _____ обучения

1. Изучить профильное предприятие (название, адрес, организационно-правовая форма, туроператорская или турагентская деятельность, срок работы на рынке туристских услуг, количество сотрудников, технические средства).
2. Технология взаимодействия турагента и туроператора, документальное оформление взаимоотношений.
3. Должностные инструкции сотрудников.
4. Работа с информационно-коммуникационными системами, использование актуальных источников информации и эффективных технологий в области туристской деятельности.
5. Особенности формирования, реализации и продвижения туристского продукта.

Руководитель практики от ННГУ _____ (ФИО) подпись

Руководитель практики
от профильной организации _____
(при прохождении практики в (ФИО)
профильной организации) _____ (подпись)

Обучающийся _____ (ФИО) _____ (подпись)

Совместный рабочий график (план) проведения практики
(для проведения практики в профильной организации)

ФИО обучающегося _____

Форма обучения _____

Институт экономики и предпринимательства

Направление подготовки: 43.03.02 «Туризм» _____

Курс: _____

База практики: _____

Руководитель практики от ННГУ: _____
(ФИО, должность)

Руководитель практики от профильной организации _____
(ФИО, должность)

Вид и тип практики: _____

Срок прохождения практики: с _____ по _____

Дата (период)	Содержание и планируемые результаты практики (характеристика выполняемых работ, мероприятия, задания, поручения и пр.)

Руководитель практики от ННГУ _____
(ФИО, должность)

Руководитель практики от профильной организации _____
(ФИО, должность)

ДОГОВОР № _____
на проведение практики студентов

г. Нижний Новгород

«___» _____ 20__ г.

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского», именуемое в дальнейшем «Университет», в лице ректора _____, действующего на основании Устава, с одной стороны, и Полное наименование предприятия, учреждения, организации, именуемое в дальнейшем «Сокращенное наименование», в лице должность и Ф.И.О. руководителя, действующего на основании Устава, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны», в соответствии с Положением о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 27.11.2015 г. № 1383, заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. В соответствии с настоящим Договором Университет направляет, а Предприятие принимает на учебную, производственную, в том числе организационно-управленческую практику (далее – практика) ФИО студента (-ов) (полностью)наименование факультета (института), обучающегося (-ихся) по специальности/направлению подготовки «Наименование».

1.2. Стороны не несут финансовых обязательств по настоящему Договору.

2. ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Предприятие обязуется:

2.1.1. Предоставить Университету для прохождения практики студентов не менее ____ мест ежегодно.

2.1.2. Назначить квалифицированных специалистов для руководства практикой на Предприятии.

2.1.3. Создавать необходимые условия для выполнения студентами программы практики. Не допускать использования студентов на должностях, не предусмотренных программой практики.

2.1.4. Обеспечивать студентов помещением для теоретических и практических занятий.

2.1.5. Обеспечивать студентам условия безопасной работы на каждом рабочем месте. Проводить обязательные инструктажи по охране труда: вводный и на рабочем месте с оформлением установленной документации. Проводить инструктаж студентов о действующих на Предприятии правилах внутреннего трудового распорядка, правилах техники безопасности.

2.1.6. Расследовать и учитывать несчастные случаи, если они произойдут со студентами в период практики, комиссией совместно с представителями Университета.

2.1.7. Обо всех случаях нарушения студентами трудовой дисциплины и правил внутреннего трудового распорядка сообщать в Университет.

2.1.8. По окончании практики дать характеристику о работе каждого студента и оценить качество подготовленного им отчета.

2.1.9. После окончания практики в трёхдневный срок заверить документы о прохождении студентами практики.

2.2. Университет обязуется:

2.2.1. До начала практики разработать и предоставить Предприятию программы практики и календарные графики ее прохождения.

2.2.2. Предоставить Предприятию список студентов, направляемых на практику, не позднее чем за неделю до начала практики.

2.2.3. Направлять на Предприятие студентов в сроки, предусмотренные календарным графиком прохождения практики.

2.2.4. Выделять в качестве руководителей практики наиболее квалифицированных преподавателей.

2.2.5. Оказывать работникам Предприятия – руководителям практики студентов методическую помощь в организации и проведении практики.

2.2.6. Принимать участие в расследовании комиссией Предприятия несчастных случаев, если они произойдут со студентами в период практики.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

3.1. Стороны несут ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение возложенных на них обязанностей по организации и проведению практики в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Все споры, возникающие между Сторонами по настоящему Договору, разрешаются путем переговоров, а при невозможности достижения согласия – в установленном законодательством порядке.

4. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

Срок действия Договора с г. по г.

5. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

5.1. Все изменения и дополнения к настоящему Договору оформляются дополнительными соглашениями Сторон, которые являются неотъемлемой частью настоящего Договора.

5.2. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

6. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА СТОРОН

Университет:
Федеральное государственное
автономное образовательное учреждение
высшего образования «Национальный
исследовательский Нижегородский
государственный университет им. Н.И.
Лобачевского»
603950, г. Нижний Новгород, пр. Гагарина,
д. 23.

Предприятие:
Полное наименование

Адрес

Ректор ННГУ

Должность руководителя

_____ И.О. Фамилия

_____ И.О. Фамилия