

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

УТВЕРЖДАЮ

Декан гуманитарного  
факультета

А.М. Сабирзянов

Протокол заседания совета

факультета № 7

от «13» марта 2026 г.



**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(сервисная практика)**

**Направление подготовки: 43.03.02. Туризм**

<b>Профиль подготовки</b>	<b>Технология и организация туристских и экскурсионных услуг</b>
<b>Квалификация выпускника</b>	<b>бакалавр</b>
<b>Форма обучения</b>	<b>очная, заочная</b>
<b>Год набора</b>	<b>2023, 2024, 2025, 2026</b>

**Казань**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики
  2. Тип практики, способы и формы ее проведения
  3. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики
  4. Место практики в структуре образовательной программы
  5. Объем практики и ее продолжительность
  6. Содержание практики
  7. Формы отчетности по практике
  8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике
  9. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики
  10. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики
  11. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики
- Приложения

## **ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**

- очная/заочная формы обучения
- направление подготовки 43.03.02. «Туризм»

Производственная практика (сервисная практика) является важной частью практической подготовки бакалавров по направлению подготовки «Туризм», предполагающей формирование у студентов целостного представления об организации и содержании профессиональной деятельности на предприятиях туризма.

### **1. Цели и задачи практики**

**Целью** производственной практики (сервисная практика) по направлению подготовки 43.03.02. «Туризм» является приобретение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, закрепление теоретических знаний по пройденным курсам, выполнение индивидуального задания по практике и сбор материалов для написания курсовой работы бакалавра.

**Задачами** производственной практики (сервисная практика) является формирование универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, соотнесенных с видами и задачами профессиональной деятельности обучающегося:

- углубление и закрепление теоретических знаний, применение их на практике;
- изучение особенностей работы туристского предприятия;
- овладение различными формами и методами индивидуальной и групповой работы в коллективе;
- стимулирование интереса к научно-исследовательской работе в сфере туризма с использованием методов наблюдения, анализа, обобщения передового опыта и др.
- овладение профессиональными умениями, навыками самостоятельного ведения работы; приобретение умений и навыков самостоятельной работы с клиентами;
- овладение техниками общения, оказания услуги, методами индивидуального воздействия на клиента;
- развитие ответственного отношения к выполнению своих обязанностей;
- овладение методами решения типовых организационно-управленческих задач; программным обеспечением для работы с деловой информацией и основами интернет-технологий, в том числе с применением искусственного интеллекта.
- формирование профессионально-значимых качеств личности, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста сферы туризма.

### **2. Тип практики, способы и формы ее проведения**

**Тип производственной практики** – производственная практика (сервисная практика).

**Способ проведения производственной практики** (сервисная практика): стационарная и выездная.

Стационарной является практика, которая проводится в организации либо в профильной организации, расположенной на территории населенного пункта, в котором расположен университет. Практика так же считается стационарной, если студент проходит ее по месту трудовой деятельности (как правило, это касается студентов заочной формы обучения).

При прохождении стационарной практики проезд к месту проведения практик и обратно не оплачивается, дополнительные расходы, связанные с проживанием вне места постоянного жительства (суточные), не возмещаются.

Выездной является практика, которая проводится вне населенного пункта, в котором расположен университет.

При проведении выездных практик по инициативе обучающихся оплата проезда к месту проведения практик и обратно, а также дополнительные расходы, связанные с проживанием вне места постоянного жительства (суточное), за каждый день практики,

включая нахождение в пути к месту практики и обратно, оплачивается профильной организацией, на базе которой студент проходит практику или самим обучающимся.

Местом проведения производственной практики могут являться организации и предприятия индустрии туризма (турагентства, экскурсионные бюро, туристско-информационные центры, органы исполнительной власти и их ведомственные учреждения, осуществляющие деятельность в сфере туризма, и др), с которыми Университетом управления «ТИСБИ» заключены долгосрочные и краткосрочные договора.

При выборе баз практики должны быть учтены следующие критерии:

- база практики соответствует основным требованиям, предъявляемым к туристским предприятиям;
- коллектив предприятия обладает достаточной квалификацией для работы со студентами;
- практика студентов реализуется в соответствии с требованиями, изложенными в нормативных документах;
- на предприятии имеется достаточная материально-техническая база для эффективной работы студентов во время практики;
- сотрудники предприятия используют в своей работе современные инновационные технологии.

**Форма проведения** – Практика проводится в дискретной форме и определяется календарным учебным графиком (КУГ).

### 3. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики

В результате прохождения производственной практики (сервисной) у студентов должны быть сформированы компоненты следующих компетенций: УК-3; УК-4; УК-5; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-4; ПК-5; ПК-6; ПК-9; ПК-10.

#### Декомпозиция компетенций

Индикаторы	Результаты обучения по практике
<b>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b>	
<b>УК-3.1.</b> Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	<b>УК-3.1. В.4.</b> Владеет навыком выстраивания сотрудничества с коллективом туристского предприятия, учитывая роль практиканта
<b>УК-3.2.</b> Взаимодействует с субъектами профессиональной деятельности, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, при этом анализирует возможные последствия личных действий и несёт ответственность за общий результат	<b>УК-3.2. У.5.</b> Умеет соизмерять свои действия при оказании туристских и экскурсионных услуг с интересами других участников коллектива
<b>УК-3.3.</b> При социальном взаимодействии и реализации своей роли в команде учитывает особенности поведения и интересы других участников на основе принципов бесконфликтного поведения	<b>УК-3.3. У.6.</b> Умеет применять принципы бесконфликтного поведения в коллективе; разрешать конфликты; применять технологии разрешения конфликтов <b>УК-3.3. В.5.</b> Владеет методами бесконфликтного взаимодействия с коллегами в коллективе и навыками предотвращения конфликтных ситуаций при организации совместной деятельности; основными приемами психологической саморегуляции

<b>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</b>	
<b>УК-4.2.</b> Ведет деловую переписку на русском и иностранном(ых) языке(ах) с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий	<b>УК-4.2. В.8.</b> Владеет навыками ведения деловой переписки с туристскими предприятиями с целью анализа туристической индустрии
<b>УК-4.3.</b> Выстраивает деловые коммуникации с использованием современных информационно-коммуникационных средств	<b>УК-4.3. У.8.</b> Умеет выстраивать с гостями коммуникации в процессе оказания туристских и экскурсионных услуг
<b>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</b>	
<b>УК-5.1.</b> Анализирует главные этапы и закономерности исторического развития общества для решения задач межкультурного взаимодействия и выстраивает его с учетом национальных, этнокультурных, межконфессиональных особенностей, а также народных традиций	<b>УК-5.1. В.6.</b> Владеет навыком выявления межкультурных особенностей организации туристских и экскурсионных услуг
<b>УК-5.3.</b> Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей и политических предпочтений в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	<b>УК-5.3. У.6.</b> Умеет взаимодействовать с представителями разных культур, учитывая особенности профессиональной этики и этикета <b>УК-5.3. В.7.</b> Владеет навыками этичного межкультурного делового взаимодействия
<b>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере</b>	
<b>ОПК-1.3.</b> Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях туристской сферы	<b>ОПК-1.3. У.16.</b> Умеет классифицировать современные информационно-коммуникационные технологии в организациях туристской сферы <b>ОПК-1.3. В.12.</b> Владеет навыками использования современных специализированных программ, используемых в процессе предоставления туристских услуг
<b>ОПК-1.4.</b> Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях туристской сферы	<b>ОПК-1.4. У.4.</b> Умеет осуществлять поиск необходимых технологических новаций в зависимости от цели профессиональной деятельности <b>ОПК-1.4. В.7.</b> Владеет навыками классификации информационных систем, используемых в сфере туризма и способен определить необходимость внедрения автоматизированных систем управления
<b>ОПК-1.5.</b> Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях туристской сферы	<b>ОПК-1.5. У.12.</b> Умеет описать организационный процесс новейших технологий обслуживания гостей на предприятиях общественного питания
<b>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью</b>	
<b>ОПК-2.1.</b> Определяет цели и задачи	<b>ОПК-2.1. У.9.</b> Умеет выделять специфику

управления объектами туристской деятельностью	исторического развития российского и зарубежного туризма; анализировать перспективные направления современной туристской индустрии <b>ОПК-2.1. В.7.</b> Владеет методами выявления тенденций развития современного управления предприятиями туристской индустрии, методами выявления недостатков деятельности предприятий туристской индустрии; профессиональными терминами менеджмента
<b>ОПК-2.2.</b> Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности организаций туристской сферы	<b>ОПК-2.2. У.5.</b> Умеет ориентироваться в поле юридической ответственности и обеспечении режима законности в публичном управлении в сфере туризма
<b>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</b>	
<b>ОПК-3.1.</b> Оценивает качество оказания услуг в сфере туризма с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<b>ОПК-3.1. У.8.</b> Умеет проводить анализ соответствия качества услуг туристского предприятия, предприятия индустрии гостеприимства и предприятия общественного питания нормативным требованиям; проводить анализ отзывов потребителей <b>ОПК-3.1. В.8.</b> Владеет навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма в рамках действующих стандартов и правил
<b>ОПК-3.2.</b> Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания туристских услуг	<b>ОПК-3.2. У.11.</b> Умеет анализировать механизмы регулирования и управления в области продвижения внутреннего и въездного туризма <b>ОПК-3.2. В.9.</b> Владеет навыками контроля за качеством гостиничных услуг, согласно отечественным и международным стандартам, прикладными методами анализа качества гостиничных услуг
<b>ОПК-4. Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта</b>	
<b>ОПК-4.1.</b> Осуществляет мониторинг рынка туристских услуг	<b>ОПК-4.1. У.9.</b> Умеет классифицировать основные виды услуг; применять принципы системного анализа к сервисной деятельности; определять наиболее востребованные и популярные услуги в соответствии с данными мировой и отечественной статистики
<b>ОПК-4.2.</b> Осуществляет продажи туристских услуг, в том числе с помощью онлайн технологий	<b>ОПК-4.2. У.11.</b> Умеет выстраивать межкультурное взаимодействие в профессиональной сфере при организации продаж и продвижения туристских услуг
<b>ОПК-4.3.</b> Осуществляет продвижение туристских услуг, в том числе в сети интернет	<b>ОПК-4.3. У.17.</b> Способен осуществлять медиапланирование; определять приоритетную целевую аудиторию, продолжительность и удельный вес вложений в рекламную деятельность туристского предприятия; разрабатывать фирменный стиль и композицию

	рекламы, уникальное торговое предложение и нейминг в рамках продвижения туристских услуг <b>ОПК-4.3. В.13.</b> Владеет навыками и методикой подготовки, проведения и оценки эффективности PR-мероприятий по формированию имиджа, устойчивого бренда организаций туристской сферы, в том числе в сети Интернет
<b>ПК-5. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</b>	
<b>ПК-5.1.</b> Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	<b>ПК-5.1. В.9.</b> Владеет основными навыками анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
<b>ПК-6. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации</b>	
<b>ПК-6.2.</b> Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	<b>ПК-6.2. У.2.</b> Умеет информировать потребителей о содержании и механизмах предоставления предлагаемых туристских услуг, в том числе экскурсионных
<b>ПК-9. Способен находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма</b>	
<b>ПК-9.1.</b> Проводит исследования туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов	<b>ПК-9.1. У.2.</b> Умеет проводить исследования туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов
<b>ПК-10. Способен работать со статистической информацией при осуществлении рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения</b>	
<b>ПК-10.2.</b> Применяет современные методы информационных и геоинформационных технологий для изучения влияния географических факторов на развитие туристско-рекреационной деятельности	<b>ПК-10.2. В.3.</b> Владеть навыками применения современных геоинформационных технологий (ГИТ) для изучения влияния географических факторов на развитие туристической деятельности
<b>ПК-10.3.</b> Осуществляет эффективный информационный поиск в глобальных информационных сетях, на порталах и стендах международных выставок	<b>ПК-10.3. У.4.</b> Умеет осуществлять информационный поиск в глобальных информационных сетях

### **Место практики в структуре образовательной программы**

Производственная практика (сервисная практика) проводится в течение 4 недель на 2 курсе (очная форма обучения) и 4 недель на 4 курсе (заочная форма обучения)

Прохождению производственной практики предшествует теоретическая подготовка в рамках лекционных курсов «Командообразование и лидерство», «Основы проектной деятельности», «Психология и этика делового общения», «Основы противодействия экстремизму, терроризму и коррупционному поведению», «Специальные виды туризма», «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», «Технология и организация внутреннего туризма», «Технология и организация экскурсионных услуг», «Туристско-рекреационное ресурсоведение», «Основы предпринимательства», «Основы права».

Теоретические знания и часть умений соответствующих компонентов компетенций, сформированных на дисциплинах, предшествующих практике, являются базовыми для

последующего формирования умений и навыков на производственной практике (сервисная практика).

Формирование компонентов компетенций в результате прохождения производственной практики необходимо для дальнейшего успешного усвоения содержания дисциплин «Документационное обеспечение туристской деятельности», «Информационные системы и технологии в туристской индустрии», «Маркетинг в туристской индустрии», «Менеджмент в туристской индустрии», «Стандартизация и контроль качества туристских и экскурсионных услуг», «Проектирование туристских и экскурсионных услуг» и др.

#### **Объем практики и ее продолжительность**

Производственная практика проводится в течение 4 недель на 2 курсе (очная форма обучения) и 4 недель на 4 курсе (заочная форма обучения)

#### **Объем практики и ее продолжительность (очная форма)**

Название	Курс	Трудоемкость (зачетные единицы)	Кол-во недель	Часы/ в том числе контактные
Производственная практика (сервисная практика)	2	6	4	216/ 4

#### **Объем практики и ее продолжительность (заочная форма)**

Название	Курс	Трудоемкость (зачетные единицы)	Кол-во недель	Часы/ в том числе контактные
Производственная практика (сервисная практика)	4	6	4	216/ 4

#### **Содержание практики**

Во время прохождения производственной практики (сервисная практика) студенты выполняют отдельные виды работы по программе, согласованной с руководителем практики.

Содержание практики предполагает опору на теоретические знания студентов и нацелено на совершенствование их практических умений.

Оно включает:

1) Изучение и анализ:

- основных направлений деятельности туристского предприятия
- специфики деятельности предприятия;

2) Практическое исследование и теоретическое осмысление:

- особенностей предоставления туристских услуг предприятием;
- опыта работы с различными категориями граждан;

3) «Погружение» в профессиональную деятельность работника туристской индустрии,

которое предполагает:

- анализ работы предприятия;
- анализ работы конкретного специалиста учреждения (службы, подразделения);
- помощь в организации и проведении мероприятий (по плану учреждения);
- самостоятельное выполнение индивидуальных заданий и задач.

#### **Руководитель практики от организации обязан:**

1. Обеспечить студента рабочим местом.
2. Консультировать студента по вопросам практики.
3. По окончании практики составить отзыв о результатах прохождения студентом практики. Заверить отзыв подписью и печатью организации.

#### **Права и обязанности студента-практиканта**

Во время прохождения учебной практики студент-практикант имеет право:

1. На использование материальной базы организации и ВУЗа.
2. Вносить предложения и рекомендации по проведению практики.



3. На получение консультации и инструктажа от руководителя практики.
- В соответствии с планом практики студент обязан:
1. Отмечать явку на базу практики у руководителя практики от организации.
  2. Соблюдать трудовую дисциплину и установленные в учреждении правила внутреннего распорядка.
  3. Регулярно производить записи в дневнике практики.
  4. Оформить в соответствии с требованиями отчет о результатах практики.
  5. Предоставить в установленные сроки отчетную документацию по практике.
  6. Выступить с докладом на защите по практике по результатам прохождения практики.

Этапы	Виды деятельности
<b>Подготовительный этап.</b> 1. Установочная конференция, Знакомство с целями, задачами, содержанием и режимом практики Обсуждение заданий на практику Консультация по подготовке итоговых документов Знакомство с базой практики.	Участие в установочной конференции, прохождение инструктажа по технике безопасности; знакомство с руководителем практики; получение краткой информации об объекте практики; ознакомление с программой практики
2. Планирование деятельности. Определение целей, задач деятельности студента и их конкретизация в рамках принимающего на практику учреждения	Совместно с руководителем составление плана работы на период практики с указанием форм работы и конкретных сроков
<b>Основной этап</b> 1. Ознакомление с основными направлениями деятельности туристского предприятия (базы практики).	Выявить и отразить в отчете структуру и содержание деятельности учреждения (предприятия): 1. Паспорт учреждения (приложение 1). 2. Нормативно-правовые документы, регламентирующие отношения в сфере туризма. 3. Организационную структуру управления. 4. Сегмент рынка. Анализ потребностей населения в туристских услугах. 5. Особенности рекламной деятельности предприятия и каналы продвижения. 6. Технологические новации и информационное обеспечение.
2. Самостоятельная деятельность (работа). Анализ работы туристского предприятия в рамках тематики курсовой работы	1. Помощь в оказании услуг специалисту в организационных, управленческих видах деятельности 2. Участие в работе подразделения туристского предприятия. 3. Изучение особенностей работы специалиста подразделения туристского предприятия
<b>Заключительный этап</b> 1. Обобщение и анализ итогов практики	1. Анализ и обобщение знаний и опыта работы специалиста индустрии туризма. Обобщенная рефлексия итогов практики 2. Обобщение и систематизация полученных результатов. 3. Подготовка итоговых отчетных документов. 4. Подготовка выступления на итоговой конференции.
2. Промежуточная аттестация (зачет)	По окончании практики студенты должны принять участие в итоговой конференции

## **Задания для самостоятельной работы студентов**

### **Задание 1**

1. Изучить программу производственной практики.
2. Беседа с администрацией и специалистами базы практики о специфике и особенностях деятельности туристского предприятия.
3. Разработать индивидуальный план работы на время прохождения практики.
4. Ознакомление с правилами техники безопасности на предприятии.

### **Задание 2**

1. Составление паспорта учреждения или службы (подразделения).
2. Изучить и проанализировать нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятий базы практики. Привести краткие выписки из документов.
3. Изучить и дать оценку типу организационной структуры управления предприятием, оформить схему.

### **Задание 3**

1. Изучить и дать характеристику сегмента рынка предприятия.
2. Выполнить анализ потребности населения в туристских услугах предприятия, оформить в виде анкеты и отчета, по проведенному исследованию.

### **Задание 4**

1. Изучить и дать характеристику рекламной деятельности туристского предприятия, отметить в характеристике предприятия.
2. Изучить каналы распространения туристских услуг, используемых в практике работы предприятия, отметить в характеристике предприятия.
3. Выполнить анализ эффективности рекламной деятельности предприятия, выполнить в виде таблицы: таблицы эффективности рекламного объявления; расчета целевой аудитории и пересекающейся; мероприятий по повышению эффективности использования рекламы. Отметить в характеристике предприятия.

### **Задание 5**

Изучение и анализ опыта работы сотрудников данного предприятия.

Студентам рекомендуется: изучить специфику работы одного из сотрудников предприятия (службы), помощником которого они назначены. С помощью методов наблюдения, беседы, интервью, анализа документов и материалов работы следует получить информацию, дающую возможность проанализировать и обобщить опыт работы специалиста.

1. Изучаемый объект \_\_\_\_\_ (менеджер, специалист...)
2. Квалификационные требования, предъявляемые к сотруднику данного подразделения.
3. Требования к опыту практической работы.
4. Особые условия допуска к работе.
5. Функциональные обязанности.
6. Необходимые знания и умения.
7. График работы.
8. Условия труда.
9. Социальные гарантии.
10. Методы мотивации.
11. Трудности, противоречия, «слабые звенья».
12. Степень надежности и стабильности результатов, их соответствие критериям, в какой степени (% высокий, средний, низкий):
  - а) успешности осуществляемой деятельности;

- б) развитие личности;
- в) здоровья, физического развития, заболеваемости, социальной адаптации и престижа;
- д) психологического комфорта.

### **Задание 6**

Изучить и дать характеристику коммуникаций специалиста сферы туризма (студент-практикант) и клиента в процессе производства и реализации туристских услуг предприятия. В случае выявления коммуникационных барьеров, выявить причины их возникновения и мероприятия по устранению и предупреждению.

### **Задание 7**

Проанализировать свою деятельность за период практики, составить отчет о прохождении практики с выводами и предложениями по совершенствованию практики.

## **7. Формы отчетности по практике**

Организационными условиями производственной практики (сервисная практика) являются:

1. Приказ деканата университета о проведении практики: указывается срок прохождения практики, прилагается список распределения студентов по базам практики.
2. Назначение руководителей практики от университета.
3. Назначение руководителей практики от организации из числа опытных работников структурных подразделений базы практики.
4. Проведение установочной конференции со студентами, где их знакомят с приказом деканата, проводят инструктаж о прохождении учебной практики, конкретизируют место прохождения практики и знакомят с программой практики.

**При направлении студентов на практику им выдаются следующие документы:**

1. Дневник прохождения практики.
2. Договор на проведение учебной практики.

### **Отчетная документация студентов:**

1. Дневник практики. В период практики студент регулярно ведет дневник практики. Записи должны отражать содержание работ, выполненных в течение дня, краткое описание событий дня.

В дневнике практики обязательно должны быть указаны:

- тип практики;
- место прохождения практики;
- индивидуальное задание на практику;
- наименование предприятия (место прохождения практики);
- заполненный календарный план прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента;
- отзыв руководителя практики от организации;
- подпись и печать с места базы практики и от университета.

2. Отчет о практике.

В период прохождения практики студентом оформляется материал к отчету в соответствии с требованиями к его содержанию.

Структура отчета предусматривает логическую связь с основными этапами прохождения практики. Отчет выполняется в свободной форме, но должен в себя включать цели и задачи практики, анализ результатов работы и выводы по результатам практики.

Объем отчета составляет 10-15 печатных страниц (без учета приложений).

### **Порядок предоставления на кафедру и защита отчета по практике:**

По итогам производственной практики студенты сдают зачет.

Зачет выставляется на основании следующих критериев:

- отчета о результатах практики;
- отзыва на студента с места базы практики;
- защиты отчета о прохождении практики.

### **Защита практики**

Одним из условий успешного окончания практики является защита практики. В ходе защиты студенты выступают с основными докладами, после чего в форме свободной дискуссии обмениваются мнениями по проблемам содержания, критериев оценок и организации практики, а также выступают с конкретными конструктивными предложениями по совершенствованию проведения практики. Защиту организует и проводит факультет (руководитель практики от деканата).

Таким образом, защита практики включает в себя следующие *этапы*:

- анализ проблем, связанных с организацией и проведением прошедшей практики;
- аттестация студентов-практикантов, презентация ими результатов практики.

Промежуточная аттестация по практике проводится в форме зачёта.

В дневнике по практике руководитель дает отзыв о работе студента, ориентируясь на его доклад и отчет.

Дневник является одним из основных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневник все, что им сделано за день по выполнению календарного графика прохождения практики. После завершения практики дневник вместе с отчетом должен быть просмотрен руководителем практики, который составляет отзыв о работе студента и подписывает его.

После практики студент защищает представленный отчет перед кафедральной комиссией в первой половине сентября. На основании отчета и защиты результатов практики комиссия решает вопрос о зачете. Незачет по практике расценивается как академическая задолженность. Общие итоги практики подводятся на Совете факультета.

## **8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.**

Фонд оценочных средств по практике представлен в Приложении 1

## **9. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

Перед началом практики студент знакомится с рабочей программой практики, изучает литературу по тематике будущей практики. Соответствующая литература предусмотрена в учебных программах дисциплин, изученных ранее.

Учебно-методическая литература библиотеки «Университета управления «ТИСБИ» по направлению 43.03.02 «Туризм»

### **Основная литература**

1. Касьянов, В. В. История России : учебник для вузов / В. В. Касьянов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18529-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586827>

2. Гуревич, П. С. Философия: учебник для вузов / П. С. Гуревич. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 462 с. – ISBN 978-5-534-15952-3. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/510333>

3. Безопасность жизнедеятельности для педагогических и гуманитарных направлений : учебник и практикум для вузов / под общей редакцией В. П. Соломина. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 351 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18519-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/600369>

4. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. – 5-е изд. – Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2023. – 213 с. – ISBN 978-5-394-05151-7. – Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/124098>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Павлюченко, Ю. В. Высшая математика для гуманитарных направлений : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Павлюченко, Н. Ш. Хассан, В. И. Михеев. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 219 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18373-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582674>
6. Теплая Н.В. Основы бухгалтерского учета и финансово-экономического анализа. Ч.1. Теоретические основы бухгалтерского учета : учебное пособие / Теплая Н.В.. — Москва : Российский государственный университет правосудия, 2024. — 380 с. — ISBN 978-5-93916-765-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138209.html>
7. Милорадова, Н. Г. Психология и педагогика: учебник и практикум для вузов / Н. Г. Милорадова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 307 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-08986-8. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/513016>
8. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582546>
9. Русский язык и культура речи. Семнадцать практических занятий : учебник для вузов / под редакцией Е. В. Ганапольской, Т. Ю. Волошиновой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10423-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585306>
10. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16204-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589239>
11. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17178-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583597>
12. Черников, В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса : учебник для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588208>
13. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебник для вузов / В. Н. Глазков. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588266>
14. Леонова, Е. В. Эмпирические методы психологического исследования : учебник для вузов / Е. В. Леонова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17112-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565615>
15. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. – 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. – 396 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-

15237-1. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/512685>. – Режим доступа: для авторизир. пользователей

16. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587395>

17. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 401 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19833-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/569240>

18. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304>

19. Чумиков, А. Н. Связи с общественностью и медиакommunikации : учебник для вузов / А. Н. Чумиков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 199 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15991-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586446>

20. Карпова, С. В. Рекламное дело : учебник и практикум для вузов / С. В. Карпова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 344 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-19800-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582727>

21. Волков, А. М. Правоведение : учебник для вузов / А. М. Волков, Е. А. Лютягина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 338 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15665-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586833>

22. Куканова, Е. В. Политология и социология : учебник для вузов / Е. В. Куканова, П. Д. Павленок. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 248 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06298-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598657>

23. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для вузов / ответственные редакторы В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 308 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00358-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583429>

24. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии: учебник и практикум для вузов / О. Д. Коль. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 342 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16269-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530722>

#### **Дополнительная литература:**

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587395>

2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для вузов / Л. Г. Березовая. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 429 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17458-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560383>

3. Резчиков, Е. А. Безопасность жизнедеятельности : учебник для вузов / Е. А. Резчиков, А. В. Рязанцева. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 638 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20019-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583404>
4. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/598755>
5. Гуревич, П. С. Философия: учебник для вузов / П. С. Гуревич. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 462 с. — ISBN 978-5-534-15952-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510333>
6. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для вузов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-21647-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582872>
7. Крысько, В. Г. Психология и педагогика: учебник для бакалавров для вузов / В. Г. Крысько. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 471 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11849-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510805>
8. Правовые основы противодействия коррупции : учебник и практикум для вузов / А. И. Землин, О. М. Землина, В. М. Корякин, В. В. Козлов ; под общей редакцией А. И. Землина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 198 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16419-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/586920>
9. Коноваленко, М. Ю. Реклама и связи с общественностью. Введение в профессию : учебник для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 298 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20260-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/582936>
10. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/587573>
11. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512685>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей
12. Боголюбова, Н. М. Межкультурная коммуникация : учебник для вузов / Н. М. Боголюбова, Ю. В. Николаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 582 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16204-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/589239>
13. Теория межкультурной коммуникации : учебник и практикум для вузов / под редакцией Ю. В. Таратухиной, С. Н. Безус. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 254 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17178-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/583597>
14. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебник для вузов / В. Н. Глазков. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 177 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588266>

15. Черников, В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса : учебник для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588208>

16. Дорфман, Л. Я. Методологические основы эмпирической психологии : учебник для вузов / Л. Я. Дорфман. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 198 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09013-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/585914>

### **Интернет-ресурсы:**

1. BusinesStat. Готовые обзоры рынков [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://marketing.rbc.ru>

2. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс]. — <http://www.wciom.ru>

3. Базы данных Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://rosstat.gov.ru/databases>

4. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbook.ru>)

5. Научная электронная библиотека (<http://elibrary.ru/>)

6. Образовательная платформа «Юрайт» (<https://urait.ru>)

7. Государственный комитет Республики Татарстан по туризму [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://tourism.tatarstan.ru>

8. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

9. Новости: Рестораны, кафе, общественное питание [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://restoranoff.ru/news/>

10. Основы ресторанного бизнеса [Электронный ресурс]. — Режим доступа: [www.prorestoran.com](http://www.prorestoran.com)

11. Туристско-информационный центр Казани [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://kazantravel.ru/about>

12. Ассамблея туристских волонтеров РТ [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://oprt.tatarstan.ru/assambleya-turistskih-volonterov.htm>

13. Центр развития туризма РТ [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.tdc-tatar.ru>

14. Ассоциация отельеров РТ [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.aokrt.ru/>

15. Информационно-правовая система «Гарант» [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <https://www.garant.ru/>

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

Во время прохождения практики по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» студент использует современную компьютерную технику, Интернет-ресурсы, базы данных, программные и технические средства, предоставляемые в учреждении, являющимся базой практики и Университете управления «ТИСБИ».

Реализация программы практики обеспечивается доступом каждого студента к информационным ресурсам — Университетскому библиотечному фонду (учебно-методическую литературу, ресурсы электронной библиотеки «IPRbooks») и сетевым ресурсам Интернет.

В Университете созданы специализированные аудитории, оснащенные мультимедийной и интерактивной техникой для проведения практических занятий, практик,



создан и успешно функционирует программный комплекс «Интегрированная система управления учебным процессом в ВУЗе» (ИСУ ВУЗ), <http://www.isuvuz.ru>. Все компоненты программного обеспечения ИСУ ВУЗ являются собственными разработками университета. «ИСУ ВУЗ» в комплексе решает задачи автоматизации в управлении учебным процессом и организации единого образовательного пространства для студентов, преподавателей, руководителей и учебно-вспомогательного персонала образовательного учреждения.

Для студентов ИСУ ВУЗ предоставляет возможность постоянно находиться в комфортном информационном образовательном пространстве своего ВУЗа. Через персональный Web-кабинет студент с любого компьютера и местоположения через сеть интернет имеет возможность круглосуточного доступа к учебным, научно-практическим и дополнительным материалам, тематическим форумам, коллективным проектам, общению с преподавателями.

Использование ИКТ в учебном процессе программного обеспечения, позволяет осуществлять поиск информации в сети Интернет, систематизацию, анализ и презентацию информации, экспорт информации на цифровые носители.

#### Материально-техническое обеспечение учебной практики

Читальный зал. Кабинет для самостоятельной работы студентов	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Операционная система Microsoft Windows 8.1 Pro, Microsoft Windows 10 Pro.</li> <li>– Microsoft Office 2013.</li> </ul> <p>Данные программы получают обновления автоматически, в режиме, установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Информационно-правовая система «Гарант» (Обновления производятся в автоматическом режиме через сеть Интернет самим разработчиком практически ежедневно)</li> </ul>
Учебная аудитория. Мультимедийная аудитория. Лаборатория технологий сервисных услуг.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Операционная система Microsoft Windows 10 Pro.</li> <li>– Microsoft Office 2013.</li> </ul> <p>Данные программы получают обновления автоматически, в режиме, установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 1С:Индустрия питания и гостеприимства. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях.</li> <li>– ЕхаExcursions. (Программа для руководителей экскурсионно-туристических агентств и принимающих сторон туристических компаний. Программа связывает руководителя, логиста (диспетчера), экскурсионного менеджера, супервайзера, бухгалтера и других сотрудников компании, обеспечивая всех нужной, точной и своевременной информацией)</li> </ul>
Компьютерный класс.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Операционная система Microsoft Windows 10 Pro.</li> <li>– Microsoft Office 2013.</li> </ul> <p>Данные программы получают обновления автоматически, в режиме, установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 1С:Предприятие 8. Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях.</li> <li>– 1С:Индустрия питания и гостеприимства (Комплект для обучения в высших и средних учебных заведениях)</li> </ul>
Мультимедийная аудитория. Кабинет организации деятельности службы приема, размещения и выписки гостей.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Операционная система Microsoft Windows 10 Pro.</li> <li>– Microsoft Office 2013.</li> </ul> <p>Данные программы получают обновления автоматически, в режиме, установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ЕхаHotel. (Программа для автоматизации работы небольших</li> </ul>

Лаборатория гостиничных технологий.	гостиниц, отелей, гостевых домов, включающая в себя управление, администрирование, автоматический расчет и многое другое. Бесплатные локальные лицензионные ключи (только для образовательной деятельности) на любое количество компьютеров ( <a href="https://exaoffice.ru/promo/education/">https://exaoffice.ru/promo/education/</a> ) – ЕхаЕxcursions. (Программа для руководителей экскурсионно-туристических агентств и принимающих сторон туристических компаний. Программа связывает руководителя, логиста (диспетчера)
Институт сервиса. Лаборатория «Гостиничный номер».	– Операционная система Microsoft Windows 10 Pro. – Microsoft Office 2013. Данные программы получают обновления автоматически, в режиме, установленном разработчиком (компанией Microsoft), посредством сети интернет)

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

Местом проведения практики могут являться сторонние организации сферы туризма (туристские фирмы, гостиницы и специализированные средства размещения и др.), обладающие необходимым кадровым, научно-техническим потенциалом, современными информационными системами управления.

Во время прохождения производственной практики студент может воспользоваться:

– **ресурсами университета:** компьютерными классами; библиотекой, кабинетами для самостоятельной работы студентов, оснащенных компьютерами с типовым пакетом системного и офисного ПО в соответствии с реестром материального обеспечения университета управления «ТИСБИ»; лабораториями кафедры социально-культурного сервиса и туризма (обладающими материально-техническим обеспечением согласно реестру МТО Университета управления «ТИСБИ») и т.д.

– **МТО, предоставляемое базой практики,** в соответствии с договором о практике. Материально-техническая база предприятия, где студент проходит практику, должна соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

Материально-техническая база предприятия, где студент проходит практику, должна соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

Студентам должно предоставляться оборудованное рабочее место с доступом к программным продуктам Microsoft Word, Microsoft Excel, по возможности, к справочным правовым системам Гарант, Консультант Плюс и к сети Интернет в структурном подразделении организаций, с которыми УВО «Университет управления «ТИСБИ» предварительно заключает договор на прохождение практики.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

Разработчики:

Садыкова Э. Р., канд.филол.наук, доцент, зав. каф. социально-культурного сервиса и туризма УВО «Университет управления «ТИСБИ».

Рахимзянова Ю. А., ст. преподаватель кафедры социально-культурного сервиса и туризма УВО «Университет управления «ТИСБИ», руководитель ОПОП по направлению «Туризм».



**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ)**

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Профили подготовки	Технология и организация туристских и экскурсионных услуг
Форма обучения	очная, заочная
Год набора	2023, 2024, 2025, 2026

Казань

## ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

*по производственной практике (сервисная практика)*

Формируемые компетенции/ Индикаторы		УК-3	УК-4	УК-5	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ОПК-4	ПК-5	ПК-6	ПК-9	ПК-10
		УК-3.1. УК-3.2. УК-3.3.	УК-4.2. УК-4.3.	УК-5.1. УК-5.3.	ОПК-1.3. ОПК-1.4. ОПК-1.5.	ОПК-2.1. ОПК-2.2.	ОПК-3.1. ОПК-3.2.	ОПК-4.1. ОПК-4.2. ОПК-4.3.	ПК-5.1.	ПК-6.2.	ПК-9.1.	ПК-10.2 ПК-10.3
Формы контроля												
Зачёт	защита отчета по практике	У.5 У.6 В.4 В.5	У.8	У.6 В.7	У.12	У.9 У.5	У.11	У.9 В.13	В.9			
	отчет по практике	У.6 В.5	У.8 В.8	У.6 В.6 В.7	У.4 У.16 В.7 В.12	В.7	У.8 В.8 В.9	У.9 У.11 У.17	В.9	У.2	У.2	У.4 В.3

З – знания, У – умения, В – владение

### НАПОЛНЕНИЕ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ФОРМАМ КОНТРОЛЯ

#### 1. Отчет по практике

##### Текст отчета по практике

В процессе выполнения отчета по практике необходимо обратить особое внимание на культуру письма, речи, не допускать грамматических, орфографических и синтаксических ошибок. Текст работы должен быть написан, простым, легко читаемым языком ясным и доступным для восприятия. Текст работы не надо перегружать иностранными словами.

Структура отчета предусматривает логическую связь с основными этапами прохождения учебной практики. Отчет выполняется в свободной форме, но должен в себя включать цели и задачи практики, анализ результатов учебно-ознакомительной и исследовательской работы и выводы по результатам практики.

Объем отчета составляет 8-10 печатных страниц (без учета приложений).

Отчет по учебной практике должен включать:

1. Цели и задачи практики.
2. Индивидуальный план работы.
3. Основные сведения об учреждении, направлениях его работы и специфике.
4. Должностные обязанности специалистов в данном предприятии.
5. Перечень документов, регламентирующих деятельность специалистов.
6. Отражение собственной деятельности в учреждении.
7. Наблюдения и впечатления в процессе практики (излагаются в свободной форме).
8. Отчет о выполнении всех заданий по практике.

Чего нельзя допускать в тексте отчета:

1. Разговорную речь.
2. Использовать для одного и того же научного понятия различные термины.
3. Применять вольно трактуемые словообразования.
4. Сокращать слова не по установленным, общепринятым правилам.

Критерии оценивания степени сформированности компетенции:

1. Полная информация о месторасположении объекта практики.
2. Владение информацией об организационной структуре объекта практики.
3. Осуществлен обзор основных услуг и целевой аудитории туристского учреждения.

### **Содержание отчета по практике**

Структура отчета предусматривает логическую связь с основными этапами прохождения учебной практики. Отчет выполняется в свободной форме, но должен в себя включать цели и задачи практики, анализ результатов учебно-ознакомительной и исследовательской работы и выводы по результатам практики.

Отчет по учебной практике должен включать:

1. Цели и задачи практики.
2. Индивидуальный план работы.
3. Отражение собственной деятельности в учреждении (по дням)
4. Отчет о выполнении всех заданий по практике.

### **Критерии оценивания степени сформированности компетенции:**

1. Умение недискриминационно взаимодействовать с клиентами туристских услуг
2. Умение организовывать туристские и экскурсионные услуги с использованием технологических новаций
3. Умение информировать потребителей о содержании и механизмах предоставления предлагаемых туристских услуг
4. Владение навыками построения конструктивного диалога с гостями в процессе оказания туристских услуг
5. Владение навыками пользования специализированными программными продуктами при оказании услуг
6. Владение навыками оказания туристских и экскурсионных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
7. Владение навыками убеждения при презентации туристского продукта

### **Отзыв руководителя практики от организации**

Отзыв составляется и подписывается руководителем профильной организации и заверяется печатью. В характеристике должны отражаться оценка уровня подготовки обучающегося, проявленного при выполнении заданий практики, а также его отношение к работе.

### **Критерии оценивания степени сформированности компетенции:**

1. Умение соизмерять свои действия при оказании туристских и экскурсионных услуг с интересами других участников коллектива
2. Умение недискриминационно взаимодействовать с клиентами туристских услуг
3. Умение находить необходимые программные продукты для организации туристских услуг
4. Умение организовывать туристские и экскурсионные услуги с использованием технологических новаций
5. Умение использовать техники продаж при предоставлении туристского продукта и отдельных туристских услуг
6. Владение навыками построения конструктивного диалога с гостями в процессе оказания туристских услуг
7. Владение навыками пользования специализированными программными продуктами при оказании услуг
8. Владение навыками оказания туристских и экскурсионных услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
9. Владение инструментами продаж при оказании туристских услуг

## **2. Защита отчета по практике**

Выступление на итоговой конференции с защитой отчета по практике – важнейшая составляющая итоговой оценки за практику. Оценивание выступления формируется из умения выступать перед аудиторией и грамотно подготовить защитную речь.

При подготовке защиты отчета по практике следует учитывать, что ее продолжительность в устном исполнении не превышает 10 минут. За это время необходимо охватить все значимые моменты за время работы. В письменном виде доклад занимает не более трех страниц.

Умение создать контакт со слушателями является важным аспектом для получения высокой оценки. Прежде чем приступить к повествованию, студент обязан отрепетировать данный процесс и выучить текст доклада.

Как правило, после защиты отчета, члены комиссии задают студенту вопросы по теме. Этого можно избежать или свести к минимуму, если во время представления охватить полностью всю важную информацию и представить ее в лаконичной, доступной форме.

Студент описывает процесс своей практической деятельности. Объясняются результаты практической деятельности, а также анализируются затруднения, ошибки. Объем этого пункта оптимален и занимает большую часть от объема защиты.

Заключительным этапом служат приведенные выводы по результатам анализа практики, после которых дается объективная оценка ее результатов глазами студента.

Следуя структуре, текст повествуется в четкой форме, приемлемой для восприятия, литературным языком, с использованием риторических средств. Необходимо убедить членов комиссии, что перед ними выступает будущий специалист, разбирающийся в определенной сфере и конкретной теме.

### **Речь к защите отчета по практике**

Выступление на итоговой конференции с защитой отчета по практике – важнейшая составляющая итоговой оценки за практику. Оценивание выступления формируется из умения выступать перед аудиторией и грамотно подготовить защитную речь.

При подготовке защиты отчета по практике следует учитывать, что ее продолжительность в устном исполнении не превышает 10 минут. За это время необходимо охватить все значимые моменты за время работы. В письменном виде доклад занимает не более трех страниц.

Умение создать контакт со слушателями является важным аспектом для получения высокой оценки. Прежде чем приступить к повествованию, студент обязан отрепетировать данный процесс и выучить текст доклада.

Как правило, после защиты отчета, члены комиссии задают студенту вопросы по теме. Этого можно избежать или свести к минимуму, если во время представления охватить полностью всю важную информацию и представить ее в лаконичной, доступной форме.

Студент описывает процесс своей практической деятельности. Объясняются результаты практической деятельности, а также анализируются затруднения, ошибки. Объем этого пункта оптимален и занимает большую часть от объема защиты.

Заключительным этапом служат приведенные выводы по результатам анализа практики, после которых дается объективная оценка ее результатов глазами студента.

Следуя структуре, текст повествуется в четкой форме, приемлемой для восприятия, литературным языком, с использованием риторических средств. Необходимо убедить членов комиссии, что перед ними выступает будущий специалист, разбирающийся в определенной сфере и конкретной теме.

### **Критерии оценивания**

1. Организация речи (плавность перехода от одной части речи к другой; последовательность всех частей монолога; заключение, подтверждающее единство всех составляющих).

2. Грамотность речи (степень литературности языка, свободное владение профессиональной терминологией, отсутствие слов-паразитов).

3. Презентация речи оратора и оценка эффективности публичного выступления (было ли изложение ярким и приятным аудитории или нудным; была ли его речь эмоциональной; какими были навыки артикуляции; насколько удачной была манера держать себя перед аудиторией).

4. Соблюдение регламента.

5. Использование правил речевого этикета (речевые формулы приветствия, представления, благодарности).

Критерии оценивания степени сформированности компетенции:

1. Грамотность речи

2. Степень литературности языка

3. Свободное владение профессиональной терминологией

4. Отсутствие слов-паразитов.

5. Отсутствие лексических и грамматических *ошибок*.

### **Примерные контрольные вопросы для проведения аттестации по итогам проведения производственной (сервисной практики)**

1. Какова история создания туристского предприятия? Организационно-правовая форма?

2. Назовите миссию Вашего туристского предприятия, его цель и задачи.

3. Какова организационная структура управления предприятием? Насколько она функциональна?

4. Какова основная цель и задачи подразделения, в котором Вы проходили практику? Особенности работы?

5. Какие инновационные технологии, в том числе цифровые применяются на предприятии туризма? Технологии искусственного интеллекта?

6. Какая автоматизированная система управления установлена на предприятии сферы туризма? Перечислите ее основные модули.

7. Назовите основной сегмент потребителей туристских услуг.

8. Назовите социокультурные особенности потребителей услуг туристского предприятия.

9. Назовите наиболее востребованные виды туристских услуг.

10. С какими нормативно-правовыми документами/внутренними документами Вам пришлось поработать/ознакомиться в процессе прохождения практик?

11. Какие стандарты обслуживания внедрены в работу предприятия? Как происходит контроль за их выполнением?

12. Оцените качество предоставляемых туристских услуг предприятия по пятибальной системе. Обоснуйте свой ответ.

13. Какие современные формы и методы обслуживания применяются в туристском предприятии?

14. Какие конфликтные ситуации возникали во время прохождения практики? Каким способом удавалось урегулировать конфликт?

15. Использовались ли Вами в работе основы межкультурных коммуникаций?

16. Ваши предложения по улучшению качества предоставляемых туристских услуг.

17. Каков общий штат туристского предприятия/подразделения? Средний возраст сотрудников. Уровень образования. Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам при приеме на работу.

18. Кто является конкурентом туристского предприятия в данной категории?

19. Назовите сильные и слабые стороны туристского предприятия.

20. Какие технологические новации используются на туристском предприятии? Ваши предложения по улучшению данной сферы деятельности.



21. Назовите основные каналы продвижения и продаж туристских услуг предприятия. Какие наиболее продуктивные?
22. Какие виды рекламы используются? Дайте оценку наиболее эффективным видам рекламы?
23. Ваши предложения по улучшению качества предоставляемых услуг?
24. Дайте оценку Вашей деятельности в ходе прохождения практики.

### Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Уровень сформированности компетенций и их основные признаки оцениваются по следующим таблицам:

#### УК-3. «Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде» в части производственной практики (сервисной практики)

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	<b>Пороговый уровень (как минимально допустимый)</b> (от 60 до 70 баллов)	<b>Умеет</b> соизмерять свои действия при оказании туристских и экскурсионных услуг с интересами других участников коллектива <b>Умеет</b> применять принципы бесконфликтного поведения в коллективе; разрешать конфликты; применять технологии разрешения конфликтов <b>Владеет</b> навыком выстраивания сотрудничества с коллективом туристского предприятия, учитывая роль практиканта <b>Владеет</b> методами бесконфликтного взаимодействия с коллегами в коллективе и навыками предотвращения конфликтных ситуаций при организации совместной деятельности; основными приемами психологической саморегуляции	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
2	<b>Базовый уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 71 до 85 баллов)	<b>Умеет</b> соизмерять свои действия при оказании туристских и экскурсионных услуг с интересами других участников коллектива <b>Умеет</b> применять принципы бесконфликтного поведения в коллективе; разрешать конфликты; применять технологии разрешения конфликтов <b>Владеет</b> навыком выстраивания сотрудничества с коллективом туристского предприятия, учитывая роль практиканта <b>Владеет</b> методами бесконфликтного взаимодействия с коллегами в коллективе и навыками предотвращения конфликтных ситуаций при организации совместной деятельности; основными приемами психологической саморегуляции	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
3	<b>Повышенный уровень (относительно)</b>	<b>Умеет</b> соизмерять свои действия при оказании туристских и экскурсионных услуг с интересами других участников коллектива	Зачёт: – защита отчета по

	<b>порогового уровня)</b> (от 86 до 100 баллов)	<b>Умеет</b> применять принципы бесконфликтного поведения в коллективе; разрешать конфликты; применять технологии разрешения конфликтов <b>Владеет</b> навыком выстраивания сотрудничества с коллективом туристского предприятия, учитывая роль практиканта <b>Владеет</b> методами бесконфликтного взаимодействия с коллегами в коллективе и навыками предотвращения конфликтных ситуаций при организации совместной деятельности; основными приемами психологической саморегуляции	практике – отчет по практике
--	--	--	---------------------------------

#### Оценка уровня сформированности компетенции

#### УК-4. «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)» в части производственной практики (сервисной практики)

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	<b>Пороговый уровень (как минимально допустимый)</b> (от 60 до 70 баллов)	<b>Умеет</b> выстраивать с гостями коммуникации в процессе оказания туристских и экскурсионных услуг <b>Владеет</b> навыками ведения деловой переписки с туристскими предприятиями с целью анализа туристической индустрии	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
2	<b>Базовый уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 71 до 85 баллов)	<b>Умеет</b> выстраивать с гостями коммуникации в процессе оказания туристских и экскурсионных услуг <b>Владеет</b> навыками ведения деловой переписки с туристскими предприятиями с целью анализа туристической индустрии	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
3	<b>Повышенный уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 86 до 100 баллов)	<b>Умеет</b> выстраивать с гостями коммуникации в процессе оказания туристских и экскурсионных услуг <b>Владеет</b> навыками ведения деловой переписки с туристскими предприятиями с целью анализа туристической индустрии	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

#### Оценка уровня сформированности компетенции

#### УК-5. «Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах» в части производственной практики (сервисной практики)

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	<b>Пороговый уровень (как</b>	<b>Умеет</b> взаимодействовать с представителями разных культур, учитывая	Зачёт: – защита отчета по

	<b>минимально допустимый)</b> (от 60 до 70 баллов)	особенности профессиональной этики и этикета <b>Владеет</b> навыком выявления межкультурных особенностей организации туристских и экскурсионных услуг	практике – отчет по практике
2	<b>Базовый уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 71 до 85 баллов)	<b>Умеет</b> взаимодействовать с представителями разных культур, учитывая особенности профессиональной этики и этикета <b>Владеет</b> навыком выявления межкультурных особенностей организации туристских и экскурсионных услуг <b>Владеет</b> навыками этичного межкультурного делового взаимодействия	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
3	<b>Повышенный уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 86 до 100 баллов)	<b>Умеет</b> взаимодействовать с представителями разных культур, учитывая особенности профессиональной этики и этикета <b>Владеет</b> навыком выявления межкультурных особенностей организации туристских и экскурсионных услуг <b>Владеет</b> навыками этичного межкультурного делового взаимодействия	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

**Оценка уровня сформированности компетенции**  
**ОПК-1. «Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере»**  
**в части производственной практики (сервисной практики)**

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	<b>Пороговый уровень (как минимально допустимый)</b> (от 60 до 70 баллов)	<b>Умеет</b> осуществлять поиск необходимых технологических новаций в зависимости от цели профессиональной деятельности <b>Умеет</b> классифицировать современные информационно-коммуникационные технологии в организациях туристской сферы <b>Владеет</b> навыками классификации информационных систем, используемых в сфере туризма и способен определить необходимость внедрения автоматизированных систем управления	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
2	<b>Базовый уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 71 до 85 баллов)	<b>Умеет</b> осуществлять поиск необходимых технологических новаций в зависимости от цели профессиональной деятельности <b>Умеет</b> классифицировать современные информационно-коммуникационные технологии в организациях туристской сферы	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

		<p><b>Умеет</b> описать организационный процесс новейших технологий обслуживания гостей на предприятиях общественного питания</p> <p><b>Владеет</b> навыками классификации информационных систем, используемых в сфере туризма и способен определить необходимость внедрения автоматизированных систем управления</p>	
3	<p><b>Повышенный уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 86 до 100 баллов)</p>	<p><b>Умеет</b> осуществлять поиск необходимых технологических новаций в зависимости от цели профессиональной деятельности</p> <p><b>Умеет</b> классифицировать современные информационно-коммуникационные технологии в организациях туристской сферы</p> <p><b>Умеет</b> описать организационный процесс новейших технологий обслуживания гостей на предприятиях общественного питания</p> <p><b>Владеет</b> навыками классификации информационных систем, используемых в сфере туризма и способен определить необходимость внедрения автоматизированных систем управления</p> <p><b>Владеет</b> навыками использования современных специализированных программ, используемых в процессе предоставления туристских услуг</p>	<p>Зачёт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– защита отчета по практике</li> <li>– отчет по практике</li> </ul>

**Оценка уровня сформированности компетенции**  
**ОПК-2. «Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью» в части производственной практики (сервисной практики)**

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	<p><b>Пороговый уровень (как минимально допустимый)</b> (от 60 до 70 баллов)</p>	<p><b>Умеет</b> выделять специфику исторического развития российского и зарубежного туризма; анализировать перспективные направления современной туристской индустрии</p> <p><b>Умеет</b> ориентироваться в поле юридической ответственности и обеспечении режима законности в публичном управлении в сфере туризма</p>	<p>Зачёт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– защита отчета по практике</li> <li>– отчет по практике</li> </ul>
2	<p><b>Базовый уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 71 до 85 баллов)</p>	<p><b>Умеет</b> выделять специфику исторического развития российского и зарубежного туризма; анализировать перспективные направления современной туристской индустрии</p> <p><b>Умеет</b> ориентироваться в поле юридической ответственности и</p>	<p>Зачёт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– защита отчета по практике</li> <li>– отчет по практике</li> </ul>

		обеспечении режима законности в публичном управлении в сфере туризма <b>Владеет</b> методами выявления тенденций развития современного управления предприятиями туристской индустрии, методами выявления недостатков деятельности предприятий туристской индустрии; профессиональными терминами менеджмента	
3	<b>Повышенный уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 86 до 100 баллов)	<b>Умеет</b> выделять специфику исторического развития российского и зарубежного туризма; анализировать перспективные направления современной туристской индустрии <b>Умеет</b> ориентироваться в поле юридической ответственности и обеспечении режима законности в публичном управлении в сфере туризма <b>Владеет</b> методами выявления тенденций развития современного управления предприятиями туристской индустрии, методами выявления недостатков деятельности предприятий туристской индустрии; профессиональными терминами менеджмента	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

**Оценка уровня сформированности компетенции**  
**ОПК-3. «Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности»**  
**в части производственной практики (сервисной практики)**

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	<b>Пороговый уровень (как минимально допустимый)</b> (от 60 до 70 баллов)	<b>Умеет</b> анализировать механизмы регулирования и управления в области продвижения внутреннего и въездного туризма <b>Владеет</b> навыками контроля за качеством гостиничных услуг, согласно отечественным и международным стандартам, прикладными методами анализа качества гостиничных услуг	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
2	<b>Базовый уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 71 до 85 баллов)	<b>Умеет</b> анализировать механизмы регулирования и управления в области продвижения внутреннего и въездного туризма <b>Владеет</b> навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма в рамках действующих стандартов и правил <b>Владеет</b> навыками контроля за качеством	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

		гостиничных услуг, согласно отечественным и международным стандартам, прикладными методами анализа качества гостиничных услуг	
3	<b>Повышенный уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 86 до 100 баллов)	<p><b>Умеет</b> проводить анализ соответствия качества услуг туристского предприятия, предприятия индустрии гостеприимства и предприятия общественного питания нормативным требованиям; проводить анализ отзывов потребителей</p> <p><b>Умеет</b> анализировать механизмы регулирования и управления в области продвижения внутреннего и въездного туризма</p> <p><b>Владеет</b> навыками оценки качества оказания услуг в сфере туризма в рамках действующих стандартов и правил</p> <p><b>Владеет</b> навыками контроля за качеством гостиничных услуг, согласно отечественным и международным стандартам, прикладными методами анализа качества гостиничных услуг</p>	<p>Зачёт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– защита отчета по практике</li> <li>– отчет по практике</li> </ul>

**Оценка уровня сформированности компетенции**  
**ОПК-4. «Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта»**  
**в части производственной практики (сервисной практики)**

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	<b>Пороговый уровень (как минимально допустимый)</b> (от 60 до 70 баллов)	<b>Умеет</b> выстраивать межкультурное взаимодействие в профессиональной сфере при организации продаж и продвижения туристских услуг	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
2	<b>Базовый уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 71 до 85 баллов)	<p><b>Умеет</b> выстраивать межкультурное взаимодействие в профессиональной сфере при организации продаж и продвижения туристских услуг</p> <p><b>Умеет</b> классифицировать основные виды услуг; применять принципы системного анализа к сервисной деятельности; определять наиболее востребованные и популярные услуги в соответствии с данными мировой и отечественной статистики</p> <p><b>Способен</b> осуществлять медиапланирование; определять приоритетную целевую аудиторию, продолжительность и удельный вес</p>	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

		вложений в рекламную деятельность туристского предприятия; разрабатывать фирменный стиль и композицию рекламы, уникальное торговое предложение и нейминг в рамках продвижения туристских услуг	
3	<b>Повышенный уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 86 до 100 баллов)	<p><b>Умеет</b> выстраивать межкультурное взаимодействие в профессиональной сфере при организации продаж и продвижения туристских услуг</p> <p><b>Умеет</b> классифицировать основные виды услуг; применять принципы системного анализа к сервисной деятельности; определять наиболее востребованные и популярные услуги в соответствии с данными мировой и отечественной статистики</p> <p><b>Способен</b> осуществлять медиапланирование; определять приоритетную целевую аудиторию, продолжительность и удельный вес вложений в рекламную деятельность туристского предприятия; разрабатывать фирменный стиль и композицию рекламы, уникальное торговое предложение и нейминг в рамках продвижения туристских услуг</p> <p><b>Владеет</b> навыками и методикой подготовки, проведения и оценки эффективности PR-мероприятий по формированию имиджа, устойчивого бренда организаций туристской сферы, в том числе в сети Интернет</p>	<p>Зачёт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– защита отчета по практике</li> <li>– отчет по практике</li> </ul>

**Оценка уровня сформированности компетенции**  
**ПК-5. «Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий»**  
**в части производственной практики (сервисной практики)**

<b>№ п/п</b>	<b>Уровни сформированности компетенции</b>	<b>Основные признаки уровня</b>	<b>Инструменты оценки сформированности уровня</b>
1	2	3	4
1	<b>Пороговый уровень (как минимально допустимый)</b> (от 60 до 70 баллов)	<b>Владеет</b> основными навыками анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
2	<b>Базовый уровень (относительно порогового уровня)</b>	<b>Владеет</b> основными навыками анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Зачёт: – защита отчета по практике

	(от 71 до 85 баллов)		– отчет по практике
3	<b>Повышенный уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 86 до 100 баллов)	<b>Владеет</b> основными навыками анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

**Оценка уровня сформированности компетенции**  
**ПК-6. «Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации» в части производственной практики (сервисной практики)**

<b>№ п/п</b>	<b>Уровни сформированности компетенции</b>	<b>Основные признаки уровня</b>	<b>Инструменты оценки сформированности уровня</b>
1	2	3	4
1	<b>Пороговый уровень (как минимально допустимый)</b> (от 60 до 70 баллов)	<b>Умеет</b> информировать потребителей о содержании и механизмах предоставления предлагаемых туристских услуг, в том числе экскурсионных	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
2	<b>Базовый уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 71 до 85 баллов)	<b>Умеет</b> информировать потребителей о содержании и механизмах предоставления предлагаемых туристских услуг, в том числе экскурсионных	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
3	<b>Повышенный уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 86 до 100 баллов)	<b>Умеет</b> информировать потребителей о содержании и механизмах предоставления предлагаемых туристских услуг, в том числе экскурсионных	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

**Оценка уровня сформированности компетенции**  
**ПК-9. «Способен находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма» в части производственной практики (сервисной практики)**

<b>№ п/п</b>	<b>Уровни сформированности компетенции</b>	<b>Основные признаки уровня</b>	<b>Инструменты оценки сформированности уровня</b>
1	2	3	4
1	<b>Пороговый уровень (как минимально допустимый)</b> (от 60 до 70 баллов)	<b>Умеет</b> проводить исследования туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
2	<b>Базовый уровень (относительно порогового уровня)</b> (От 71 до 85 баллов)	<b>Умеет</b> проводить исследования туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
3	<b>Повышенный уровень (относительно порогового уровня)</b> (От 86 до 100 баллов)	<b>Умеет</b> проводить исследования туристско-рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон и комплексов	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике



**Оценка уровня сформированности компетенции**  
**ПК-10 «Способен работать со статистической информацией при осуществлении**  
**рыночных исследований с использованием современного программного обеспечения»**  
**в части производственной практики (сервисной практики)**

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	2	3	4
1	<b>Пороговый уровень (как минимально допустимый)</b> (от 60 до 70 баллов)	<b>Умеет</b> осуществлять информационный поиск в глобальных информационных сетях	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
2	<b>Базовый уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 71 до 85 баллов)	<b>Умеет</b> осуществлять информационный поиск в глобальных информационных сетях <b>Владеть</b> навыками применения современных геоинформационных технологий (ГИТ) для изучения влияния географических факторов на развитие туристической деятельности	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике
3	<b>Повышенный уровень (относительно порогового уровня)</b> (от 86 до 100 баллов)	<b>Умеет</b> осуществлять информационный поиск в глобальных информационных сетях <b>Владеть</b> навыками применения современных геоинформационных технологий (ГИТ) для изучения влияния географических факторов на развитие туристической деятельности	Зачёт: – защита отчета по практике – отчет по практике

**Критерии оценки уровня усвоения знаний, умений и навыков по результатам**  
**защиты производственной практики (сервисная практика)**

Характеристика защиты практики	Европейская оценка	Рубежные баллы	Оценка	Уровни сформированности компетенций
Демонстрирует глубокие теоретические знания. Умеет применять полученные знания при практическом анализе деятельности учреждений сферы туризма. Умеет выявлять, в результате проведенного анализа, структуру учреждений, особенности деятельности, ее основные цели и задачи. Студент творчески подошел к созданию отчета и полно, подробно представил результаты анализа и впечатления, сформулировав свои замечания, предложения по повышению эффективности деятельности предприятия (службы). Отчет по практике оформлен в соответствии с рекомендациями по оформлению практики. Студент свободно отвечает на поставленные комиссией вопросы, использует наглядные средства при защите, презентует результаты своей деятельности грамотным литературным языком, свободно владеет профессиональной лексикой. Дневник по практике оформлен аккуратно, в строгом соответствии с графиком практики и заданием. В отзыве руководителя практики деятельность практиканта характеризуется с положительной стороны, отражены достоинства и достижения практиканта как будущего профессионала, нет замечаний.	А	100-96	Зачтено	Повышенный уровень сформированности компетенций

Студент демонстрирует глубокие теоретические знания. Умеет применять полученные знания при практическом анализе деятельности учреждений сферы туризма. Умеет выявлять, в результате проведенного анализа, структуру учреждений, особенности деятельности, ее основные цели и задачи. Студент подробно отразил в отчете результаты анализа и свои впечатления. Отчет по практике оформлен в соответствии с рекомендациями по оформлению практики. Студент свободно отвечает на поставленные комиссией вопросы, использует наглядные средства при защите, презентует результаты своей деятельности грамотным литературным языком, свободно владеет профессиональной лексикой. Дневник по практике оформлен аккуратно, в строгом соответствии с графиком практики и заданием. В отзыве руководителя практики деятельность практиканта характеризуется с положительной стороны, отражены достоинства и достижения практиканта как будущего профессионала, нет замечаний.	<b>A</b>	<b>95-91</b>	<b>Зачтено</b>	<b>Повышенный уровень сформированности компетенций</b>
Демонстрирует глубокие теоретические знания. Приводит достаточно полный анализ практической деятельности учреждений сферы туризма. Умеет выявлять, в результате проведенного анализа, структуру учреждений, особенности деятельности, ее основные цели и задачи. Студент полно, подробно представил в отчете результаты анализа и впечатления. Отчет по практике оформлен в соответствии с рекомендациями по оформлению практики. Студент достаточно свободно отвечает на большую часть поставленных комиссией вопросов, использует наглядные средства при защите, презентует результаты своей деятельности грамотным литературным языком, свободно владеет профессиональной лексикой. Дневник по практике оформлен аккуратно, в строгом соответствии с графиком практики и заданием. В отзыве руководителя практики деятельность практиканта характеризуется с положительной стороны, отражены достоинства и достижения практиканта как будущего профессионала, нет замечаний.	<b>A</b>	<b>90-86</b>	<b>Зачтено</b>	<b>Повышенный уровень сформированности компетенций</b>
При демонстрации знаний теоретической части студент допускает небольшие неточности в ответах. В достаточно полном анализе практической деятельности учреждений сферы туризма обслуживания допускаются некоторые неточности. Умеет выявлять, в результате проведенного анализа, структуру учреждений, особенности деятельности, ее основные цели и задачи. Студент достаточно полно представил в отчете результаты анализа и впечатления. Отчет по практике оформлен в соответствии с рекомендациями по оформлению практики. Студент достаточно свободно отвечает на большую часть поставленных комиссией вопросов, использует наглядные средства при защите, презентует результаты своей деятельности грамотным литературным языком, однако в речи присутствуют некоторые стилистические неточности. Дневник по практике оформлен аккуратно, в строгом соответствии с графиком практики и заданием. В отзыве руководителя практики деятельность практиканта характеризуется с положительной стороны, отражены достоинства и достижения практиканта как будущего профессионала, нет замечаний.	<b>B</b>	<b>85-81</b>	<b>Зачтено</b>	<b>Базовый уровень сформированности компетенций</b>
Студент демонстрирует хорошее усвоение знаниевых компонентов формируемых компетенций. В отчете по практике достаточно полно раскрыты все обязательные содержательные блоки. Ответы студента на вопросы по отчету по практике достаточно подробны, однако на часть вопросов студент затрудняется ответить. Недостаточная наглядность в отображении результатов практики. В речи встречаются отдельные стилистические неточности. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает отвечать только после подсказки преподавателя. Дневник оформлен аккуратно. В отзыве руководителя отмечены ошибки и неточности, есть дисциплинарные замечания.	<b>C</b>	<b>80-76</b>	<b>Зачтено</b>	<b>Базовый уровень сформированности компетенций</b>
В отчете по практике достаточно полно раскрыты все обязательные содержательные блоки. Ответы студента на вопросы по отчету по практике достаточно подробны, на часть вопросов студент затрудняется ответить, однако после подсказки преподавателя легко находит ответ. Недостаточная наглядность в отображении результатов практики. В речи встречаются отдельные стилистические неточности. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает отвечать только после подсказки преподавателя. Дневник оформлен недостаточно аккуратно. В отзыве руководителя отмечены ошибки и неточности, есть дисциплинарные замечания.	<b>C</b>	<b>75-71</b>	<b>Зачтено</b>	<b>Базовый уровень сформированности компетенций</b>

В отчете по практике недостаточно полно раскрыты некоторые обязательные содержательные блоки. Даны неполные ответы на вопросы по отчету по практике. Отсутствует наглядность в отображении результатов практики. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает отвечать только после подсказки преподавателя. Дневник оформлен неаккуратно. В отзыве руководителя отмечены ошибки и неточности, есть дисциплинарные замечания.	<b>D</b>	<b>70-66</b>	<b>Зачтено</b>	<b>Пороговый уровень сформирован</b>
Отчет по практике неполный, не подробный. Даны неполные ответы на вопросы по отчету по практике. Присутствует нелогичность изложения. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает отвечать только после подсказки преподавателя. Есть замечания по оформлению дневника. В отзыве руководителя отмечены ошибки и неточности, есть дисциплинарные замечания.	<b>E</b>	<b>65-61</b>	<b>Зачтено</b>	<b>Пороговый уровень сформирован</b>
Отчет по практике неполный, не подробный, отсутствуют некоторые обязательные содержательные блоки. Даны неполные ответы на вопросы по отчету по практике. Присутствует нелогичность изложения. Отсутствует наглядность в отображении результатов практики. Речь неграмотна. При ответе на дополнительные вопросы студент начинает отвечать только после подсказки преподавателя. Дневник оформлен неаккуратно. В отзыве руководителя отмечены ошибки и неточности, есть дисциплинарные замечания.	<b>E</b>	<b>60</b>	<b>Зачтено</b>	<b>Пороговый уровень сформирован</b>
Не знает значительную часть теоретического и практического материала, допускает существенные ошибки в ответах на вопросы. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента. Отчет по практике не в соответствии с рекомендациями по оформлению практики. Дневник оформлен неаккуратно. Отзыв руководителя практики негативный, замечания серьезные, отмеченные ошибки – грубые.	<b>F</b>	<b>Менее 60</b>	<b>Не зачтено</b>	<b>Компетенции не сформированы</b>

**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»**

**ГУМАНИТАРНЫЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА**

**ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

(сервисная практика)

**Направление подготовки: 43.03.02 Туризм**

**Квалификация (степень) выпускника: Бакалавр**

**Выполнила:** студентка группы Т-114

Киреева Камила Робертовна

**Руководитель практики**

УВО «Университет управления «ТИСБИ»,

ст. преподаватель Рахимзянова Ю. А.

**Руководитель со стороны базы практики:**

Должность

Ф.И.О.

**Паспорт учреждения**

1. Название (полное) учреждения или объединения.
2. Ведомственная принадлежность (вышестоящая организация).
3. Дата создания регистрации.
4. Адрес (индекс, телефон).
5. Цель создания.
6. Сфера деятельности.
7. Предоставляемые виды услуг для населения.
8. Режим работы.
9. Формы работы.
10. Источники финансирования.
11. Наличие платных услуг и порядок их представления.
12. Контингент обслуживаемых клиентов