

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Тарасова Ирина Владимировна  
Должность: Проректор по учебной работе  
Дата подписания: 22.11.2022 19:27:29  
Уникальный программный ключ:  
8c45e14bf77dac42d4f8b124280a05e6949a00d3

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ПРАВОСЛАВНЫЙ СВЯТО-ТИХОНОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ (ПСТГУ)**

**Факультет социальных наук**

**Кафедра туризма**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
прот. Геннадий Егоров  
« 30 » ноября 2019 г.



**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ,  
ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ**

Направление обучения 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки «Технология и организация экскурсионных услуг»

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очная

Москва, 2019

## **1. Цель ознакомительной практики**

Целью ознакомительной практики является обеспечение качественной профессиональной подготовки студентов на основе ознакомления с практической деятельностью туристских центров и служб, при музеях, историко-архитектурных и мемориальных комплексах и пр., с условиями разработки и осуществления проектов туристско-экскурсионных маршрутов в паломнических центрах и организациях туристской сферы, связанных с внутренним, выездным и въездным туризмом.

## **2. Задачи ознакомительной практики:**

- знакомство студентов с реальным производственным процессом оказания туристских услуг в туристских организациях в рамках будущей квалификации (степени) «бакалавр»;
- ознакомление с общей организационной документацией организации – базы практики; изучение нормативно-методической базы деятельности базы практики;
- уяснение организационно-функциональной структуры туристского центра или туристского предприятия;
- закрепление, углубление и приобретение навыка применения знания, полученного в процессе теоретического обучения на 1 курсе (первый-второй семестры);
- получение и закрепление технологических навыков осуществления процесса обслуживания туристов, и повышения качества услуг для развития туризма г. Москвы и Московской области;
- получение, закрепление и применение навыков профессионального (делового) общения.

## **3. Место ознакомительной практики в структуре ООП бакалавриата по направлению 43.03.02 «Туризм».**

Место ознакомительной практики связано с закреплением знаний, полученных в рамках дисциплин 1-2 семестров: Основы туризма, Психология делового общения, География туризма и др. Цель достигается путем практического включения в организацию деятельности туристских центров и предприятий сферы туризма. Прохождение ознакомительной практики логически связано с учебными занятиями, являясь ее естественным продолжением, способствуя формированию профессиональных навыков и умений в области организации туристского обслуживания.

## **4. Формы проведения ознакомительной практики: непрерывная (концентрированная):**

- непрерывная (*концентрированная*), т.е. на базе учебно-производственной площадки (организованной турфирмой или туристским центром по договоренности с кафедрой), где студенту предоставлена возможность в условиях, приближенных к реальным, применять свои теоретические знания и нарабатывать практические профессиональные навыки сервисного обслуживания туристов;

**5. Место и время проведения ознакомительной практики:** - туроператорские фирмы, гостиничные предприятия, круизные лайнеры, архитектурные и мемориальные комплексы, тематические парки, экскурсионные бюро и отделы при музеях, экскурсионно-туристские службы, туристские центры, занимающиеся обслуживанием туристов, учебные туристские центры при кафедрах вузов туризма, научно-

исследовательские и музейные центры, усадьбы-музеи, и иные структуры, связанные со сферой туризма.

Продолжительность сервисной практики 2 нед;  
Курс обучения 1;  
Семестр 2;

**6. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

В результате прохождения данной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, общекультурные и профессиональные компетенции:

Код компетенции	Результаты освоения ОП (Содержание компетенций)	Перечень планируемых результатов и критерий оценки сформированности компетенции
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Отражение в характеристике от руководителя практики и отчете результатов выполнения задания на базе практики, в организации (турфирме или туристском центре) с помощью методов опроса, наблюдений взаимоотношений сотрудников между собой и с клиентами туристского предприятия
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке(ах)	Отражение в характеристике от руководителя практики и отчете результатов выполнения задания на базе практики, в организации (турфирме или туристском центре) с помощью методов опроса, наблюдений взаимоотношений сотрудников между собой и с клиентами туристского предприятия
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Отражение в характеристике от руководителя практики и отчете результатов выполнения задания на базе практики, в организации (турфирме или туристском центре) с помощью методов опроса, наблюдений взаимоотношений сотрудников между собой и с клиентами туристского предприятия
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Отражение в характеристике от руководителя практики и отчете результатов выполнения задания на базе практики, в организации (турфирме или туристском центре) с помощью методов опроса, наблюдений взаимоотношений сотрудников между собой и с клиентами туристского предприятия

<b>УК-7</b>	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Отражение в характеристике от руководителя практики и отчете результатов выполнения задания на базе практики, в организации (турфирме или туристском центре) с помощью методов опроса, наблюдений взаимоотношений сотрудников между собой и с клиентами туристского предприятия
<b>ОПК-4</b>	Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского рынка	Отражение в характеристике от руководителя практики и отчете результатов выполнения задания на базе практики, в организации (турфирме или туристском центре) с помощью методов опроса, наблюдений взаимоотношений сотрудников между собой и с клиентами туристского предприятия
<b>ПК-4</b>	Организационное обеспечение экскурсионных услуг	Отражение в характеристике от руководителя практики и отчете результатов выполнения задания на базе практики, в организации (турфирме или туристском центре) с помощью методов опроса, наблюдений взаимоотношений сотрудников между собой и с клиентами туристского предприятия
<b>ПК-6</b>	Способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	Отражение в характеристике от руководителя практики и отчете результатов выполнения задания на базе практики, в организации (турфирме или туристском центре) с помощью методов опроса, наблюдений взаимоотношений сотрудников между собой и с клиентами туристского предприятия
<b>ПК-7</b>	Способностью использовать методы мониторинга рынка туристских услуг.	Отражение в характеристике от руководителя практики и отчете результатов выполнения задания на базе практики, в организации (турфирме или туристском центре) с помощью методов опроса, наблюдений взаимоотношений сотрудников между собой и с клиентами туристского предприятия
<b>ПК-8</b>	Готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме	Отражение в характеристике от руководителя практики и отчете результатов выполнения задания на базе практики, в организации (турфирме или туристском центре) с помощью методов опроса, наблюдений взаимоотношений сотрудников между собой и с клиентами туристского предприятия

## 7. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА проведения ознакомительной практики

Общая трудоемкость ознакомительной практики составляет 3 зачетных единицы \_108\_ час.

### Базы проведения практики:

1. ООО Паломническая служба «Радонеж»
2. ООО Паломническая служба «Ковчег»
3. И др. организации, заключившие договор на практику с кафедрой туризма ПСТГУ

### Содержание, основные этапы проведения ознакомительной практики:

№ п/п	Этапы практики и трудоемкость в час.	Семестр	Виды работы на практике, включая СРС,	Трудоемкость в час.	Вырабатываемые компетенции	Формы контроля (по разделам практики)
	<b>I этап:</b>	2	<b>Подготовительный:</b> - организационное собрание по ознакомительной практике; - доведение до сведения студентов информации о задачах ознакомительной практики, сроках прохождения, ожидаемых результатах; - инструктаж по технике безопасности. - получение дневника ознакомительной практики и обсуждение задания; - отъезд к месту практики	40 час.	УК-3 УК-4 УК-5 УК-6 УК-7 ОПК-4 ПК-4 ПК-6 ПК-7 ПК-8	Непосредственный контроль процесса подготовки к отъезду к месту практики со стороны руководства кафедры <b>40 баллов</b>
1	<b>II этап:</b>	2	<b>А) Экспериментальный :</b> - ознакомление руководства турфирмы со студенческим заданием по ознакомительной практике; - Ознакомление с существующим процессом организации и технологии обслуживания туристов на маршрутах и гостей в отеле; обработка и анализ полученной информации; - Изучение объектов экскурсионного показа, архитектуры, истории их создания, техники строительства и содержания; - Изучение объектов гостиничного бизнеса; исторических особенностей становления гостиничной предпринимательской структуры.  <b>Б) Исследовательский</b>	58 час.	УК-3 УК-4 УК-5 УК-6 УК-7 ОПК-4 ПК-4 ПК-6 ПК-7 ПК-8	<i>Коллоквиум и Зачет</i> по результатам выполнения <b>8 баллов</b>  <i>Коллоквиум</i> <i>Зачет</i> <b>10 баллов</b>  <i>Зачет</i> по итогам приема паломнического маршрута <b>10 баллов</b>  <i>Зачет</i> по результатам проведенных экскурсий <b>30 баллов</b>

			<p><b>этап:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- фото и видео фиксация процесса осуществляемой практики;</li> <li>- проведение анкетирования, опросов и бесед среди туристов с целью изучения спроса, требований к качеству обслуживания и потребностей в новых турпродуктах;</li> <li>- сбор и обработка полученной информации во время прохождения ознакомительной практики на туристско-экскурсионных маршрутах;</li> <li>- анализ и систематизация полученной информации.</li> </ul>			
2	III этап:	2	<p><b>Заключительный:</b></p> <p>Подготовка отчета и защита отчета по ознакомительной практике</p>	10 час.	<p>УК-3 УК-4 УК-5 УК-6 УК-7 ОПК-4 ПК-4 ПК-6 ПК-7 ПК-8</p>	<p>Зачет по результатам выполнения задания <b>10 баллов</b></p>
	<b>ИТОГО</b>			<b>108</b>		<b>100 баллов /итоговый зачет</b>

Критерием для получения 100 балльной оценки является:

- готовность студента к выполнению полученного задания;
- своевременность выполненного задания;
- качество и аккуратность оформления документации, в т.ч. отчета;
- обоснованность и убедительность каждого студента при проведении процедуры защиты отчета по практике.

Примечание: каждый из перечисленных пунктов, как первого, так и второго этапа является контрольным вопросом для проверки результатов готовности студента к прохождению ознакомительной практики. Все перечисленные пункты образуют алгоритм технологии деятельности турфирмы. Невыполнение, либо неполное выполнение их ведет к снижению качества турпродукта, а значит, мешает приобретению профессиональных навыков. Таким образом, критерии оценки работы студента, проходящего практику, напрямую связаны с ознакомлением детального процесса обслуживания туристов. Лист оценки качества прохождения практики, прикрепляемый к Дневнику по ознакомительной практике, включает в себя все перечисленные пункты с указанием: «выполнено полностью», «выполнено частично», «не выполнено».

#### **8. Содержание практики:**

№ п/п	Наименование раздела (этапа) практики	Содержание раздела (этапа) практики
	<p><b>I этап:</b> <i>Подготовительный</i></p>	<p>Подготовительные мероприятия, целью которых является обеспечение условий прохождения практики студентом: организационное собрание по ознакомительной практике; получение информации о задачах практики, сроках прохождения, ожидаемых результатах; инструктаж по технике безопасности, получение дневника ознакомительной практики и обсуждение задания по практике</p>
	<p><b>II этап:</b> <i>Экспериментальный</i></p>	<p>Практическое изучение вопросов организации деятельности тур. отделов, экскурсионных бюро музеев и туристских фирм с целью</p>

		ознакомления с документационным обеспечением управления деятельности туристского центра или турфирмы; ознакомление с общей организацией и технологией обслуживания туристов на маршрутах; ознакомление с работой опытных гидов и экскурсоводов в тур. поездках; сбор и обработка полученной информации во время прохождения ознакомительной практики; анализ и систематизация полученной информации.
	<b>III этап: Заключительный:</b>	Подготовка отчета, оформление результатов практики и защита отчета по ознакомительной практике
	<b>ИТОГО</b>	<b>Сдача текста отчета и защита по итогам прохождения ознакомительной практики</b>

## 9. Формы отчетности по итогам практики

- 1) Составление и защита отчета;
- 2) Проведение итоговой конференции и аттестации по итогам практики;
- 3) Время проведения аттестации – до 25 сентября нового учебного года.

## 10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

### 10.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, шкалы оценивания

Код компетенции	Показатели и критерии оценивания сформированности компетенций		Шкала оценивания результатов обучения по уровням освоения компетенций			Перечень типовых средств оценивания
	показатели	критерии	минимальный	базовый	повышенный	
<b>УК-3</b>	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: коммуникационные особенности взаимодействия с туристами и (или) потребителями туристских услуг. Уметь: управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития Владеть: способностью реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Компетенция сформирована удовлетворительно: студент имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	Компетенция сформирована хорошо: студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	Компетенция сформирована отлично: студент глубоко и прочно усвоил и изложил в ответе программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий,	эссэ

					правильно обосновывает принятое решение.	
<b>УК-4</b>	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: особенности взаимодействия с клиентами и потребителями туристской отрасли. Уметь: применять полученные знания в удовлетворении потребностей потребителя туристских услуг. Владеть: способностью к взаимодействию с клиентами, с целью продажи и продвижения турпродукта	Компетенция сформирована удовлетворительно: студент имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	Компетенция сформирована хорошо: студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практически х вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	Компетенция сформирована отлично: студент глубоко и прочно усвоил и изложил в ответе программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.	колл окви ум
<b>УК-5</b>	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знать: специфику будущей профессии и требования к персоналу. Уметь: использовать ситуационные особенности обслуживания потребителей туристских услуг. Владеть: навыками оценки профессиональн ых качеств работников турфирм или организаций, связанных с обслуживанием туристов.	Компетенция сформирована удовлетворительно: студент имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при	Компетенция сформирована хорошо: студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практически х вопросов и задач, владеет необходимыми	Компетенция сформирована отлично: студент глубоко и прочно усвоил и изложил в ответе программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем	эссе



			выполнении практических работ.	ми навыками и приемами их выполнения.	не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.	
<b>УК-6;</b>	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знать: Основные виды и источники информации в туристской сфере. Уметь: проверять достоверность и обеспечивать сохранение и безопасность полученной информации. Владеть: основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации	Компетенция сформирована удовлетворительно: студент имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	Компетенция сформирована хорошо: студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	Компетенция сформирована отлично: студент глубоко и прочно усвоил и изложил в ответе программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.	колл окви ум
<b>УК-7</b>	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	Знать: этапы обслуживания туристов в турфирме и основные компоненты этого процесса. Уметь: Применять методы информационно-аналитической деятельности в туризме. Владеть: навыками изучения процесса обслуживания туристов.	Компетенция сформирована удовлетворительно: студент имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного	Компетенция сформирована хорошо: студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практически	Компетенция сформирована отлично: студент глубоко и прочно усвоил и изложил в ответе программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами,	эссэ

			материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	х вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.	
<b>ОПК-4</b>	Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского рынка	Знать: Основные виды и источники информации в туристской сфере. Уметь: проверять достоверность и обеспечивать сохранение и безопасность полученной информации. Владеть: основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации	Компетенция сформирована удовлетворительно: студент имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	Компетенция сформирована хорошо: студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	Компетенция сформирована отлично: студент глубоко и прочно усвоил и изложил в ответе программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.	колл окви ум
<b>ПК-4</b>	Организационное обеспечение экскурсионных услуг	Знать: этапы обслуживания туристов в турфирме и основные компоненты этого процесса. Уметь: Применять методы информационно-аналитической деятельности в туризме. Владеть: навыками изучения	Компетенция сформирована удовлетворительно: студент имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической	Компетенция сформирована хорошо: студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет	Компетенция сформирована отлично: студент глубоко и прочно усвоил и изложил в ответе программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с	эссэ

		процесса обслуживания туристов.	последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	теоретически е положения при решении практически х вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.	
<b>ПК-6</b>	Способность ю к общению с потребителям и туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	Знать: различия процесса работы в турагентских и туроператорских фирмах и особенности обслуживания туристов. Уметь: Применять методы информационно-аналитической деятельности в туризме. Владеть: навыками корректировки процесса обслуживания туристов, в зависимости от их потребностей.	Компетенция сформирована удовлетворительно: студент имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	Компетенция сформирована хорошо: студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практически х вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	Компетенция сформирована отлично: студент глубоко и прочно усвоил и изложил в ответе программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.	колл окви ум
<b>ПК-7</b>	Способность ю использовать методы мониторинга рынка туристских услуг.	Знать: Основные виды и источники информации в туристской сфере. Уметь: проверять достоверность и обеспечивать сохранение и безопасность полученной	Компетенция сформирована удовлетворительно: студент имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно	Компетенция сформирована хорошо: студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей	Компетенция сформирована отлично: студент глубоко и прочно усвоил и изложил в ответе программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его	эссе

		информации. Владеть: основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации	правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практически х вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.	
<b>ПК-8</b>	Готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в туризме	Знать: прикладные методы обслуживания туристов в турфирме и основные этапы этого процесса. Уметь: Применять методы сбора и систематизации данных, касающихся состояния туристского рынка. Владеть: навыками обслуживания туристов в турфирме и в условиях реализации тура.	Компетенция сформирована удовлетворительно: студент имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.	Компетенция сформирована хорошо: студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практически х вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	Компетенция сформирована отлично: студент глубоко и прочно усвоил и изложил в ответе программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на экзамене, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение.	коллоквиум

**10.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**10.2.1. Вопросы к коллоквиуму:**

1. Понятие индустрии туризма, ее составляющие.
2. Что такое туристские ресурсы. Примеры;
3. Что такое туристский поток. Примеры мировых потоков.
4. Сезонность в туризме.
5. Понятие активного и пассивного туризма. Туристский баланс.
6. Туристский продукт. Его составляющие.
7. Виды туров, понятие «тур».
8. Туристский маркетинг.
9. Что такое туристская фирма. Виды фирм, характеристика.
10. Примеры международных туристских организаций.
11. Что такое активный туризм.
12. Основные нормативные документы в туризме.
13. Основные требования к туристскому маршруту.
14. Виды деятельности туристских организаций.

#### **10.2.2. Темы эссе:**

1. Различия в работе коллектива и команды.
2. Обязанности и ответственность менеджера турфирмы.
3. Адаптация начинающего менеджера на новом месте работы.
4. Типы клиентов и классификации.
5. Потенциальный клиент – проблемы поиска.
6. Внешнее впечатление в межличностных контактах.
7. Понятие турпродукта в «узком» и «широком» смысле.
8. Специфический и неспецифический туртовар.
9. Этапы разработки туристского путешествия.
10. Организация туристского путешествия.

#### **10.2.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на ознакомительной практике по направлению 43.03.02 «Туризм».**

1. Ознакомиться с документационным обеспечением управления деятельности турпредприятий: *ООО Паломническая служба «Радонеж»; Паломническая служба Московского Патриархата РПЦ; Туристско-информационные центры Центральной России; и др.*

2. Ознакомиться с общей организацией и технологией обслуживания туристов в реальных условиях в турпредприятиях: *ООО Паломническая служба «Радонеж»; Паломническая служба Московского Патриархата РПЦ; Туристско-информационные центры Центральной России; и др.*

3. Ознакомиться с работой опытных менеджеров турпредприятий: *ООО Паломническая служба «Радонеж»; Паломническая служба Московского Патриархата РПЦ; Туристско-информационные центры Центральной России; и др.*

4. Проанализировать работу опытных менеджеров турпредприятий: *ООО Паломническая служба «Радонеж»; Паломническая служба Московского Патриархата РПЦ; Туристско-информационные центры Центральной России; и др.*

5. Отразить в отчете результаты ознакомительной практики.

#### **10.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания достижения запланированных результатов учебной практики**

Форма промежуточной аттестации	Шкала оценивания		Критерии оценивания
	В оценках или баллах	% правильных ответов	
Непосредственный контроль процесса подготовки к отъезду к месту практики со стороны руководства кафедры	<b>10 баллов</b>	<b>10%</b>	Знать: специфику будущей профессии и требования к персоналу. Уметь: применять полученные знания в организации своей профессиональной деятельности. Владеть: навыками оценки профессиональных качеств работников турфирм или организаций, связанных с обслуживанием туристов.
<i>Зачет</i> по итогам ознакомления с деятельностью организации, занятой обслуживанием туристов	<b>45 баллов</b>	<b>45 %</b>	Знать: Основные виды и источники информации в туристской сфере. Уметь: проверять достоверность и обеспечивать сохранение и безопасность полученной информации. Владеть: основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации
<i>Зачет</i> по результатам проведенной ознакомительной работы и фиксации ознакомительного процесса	<b>45 баллов</b>	<b>45%</b>	Знать: этапы обслуживания туристов в турфирме и основные компоненты этого процесса. Уметь: Применять методы информационно-аналитической деятельности в туризме. Владеть: навыками изучения процесса обслуживания туристов.
<b>ИТОГО:</b>	<b>100 баллов</b>	<b>100%</b>	

#### **10.4. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые при проведении ознакомительной практики**

Во время ознакомительной практики, помимо ее общего ознакомительного характера, студенты имеют возможность включиться в процесс обслуживания туристов, взяв на себя часть обязанностей менеджеров организации в плане беседы с клиентом по выбору туристского кластера, выбора страны пребывания, места и формы отдыха. Тематику учебно-тренировочной работы с клиентом, утверждает и доводит до сведения студентов кафедра туризма за месяц до проведения. Данная работа может быть успешной с

использованием литературы, фото- видеоматериалов, и иных доступных источников. Процесс согласовывается с руководителем практики и утверждается заведующим кафедрой. По итогам проведения работы, ее оценивает руководитель практики от предприятия в специальном отзыве, который прикладывается к отчету по ознакомительной практике.

## **11. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для проведения ознакомительной практики**

### **а) основная литература**

1. Буйленко В.Ф. Основы профессиональной деятельности в туризме. Ростов н/Д: Феникс, 2020.
3. Емельянов Б.В. Экскурсоведение. — М.: Советский спорт, 2020.
4. Кабушкин Н.И. Менеджмент в туризме. — М.-Ростов-на-Дону: Изд. центр «Март», 2014.
5. Ткалич А.И. Маркетинг в туризме. М.: ИЭиК, 2015.
6. Ткалич А.И. Основы индустрии гостеприимства М.: ИЭиК, 2015.

### **б) дополнительная литература:**

1. Туризм: российский энциклопедический словарь. М.: Институт наследия, 2018.
2. Самойленко А.А. География туризма. Ростов н/Д, 2016.
- 4.. Краеведческий альманах «Отечество». М., 2012-2016 гг.
5. Иллюстрированный альманах «Памятники Отечества». – М., 2012-2016 гг.
6. Журнал-путеводитель "Турист" М., 2012-2016 гг.

### **в) Интернет-ресурсы:**

[www.rostourizm.ru](http://www.rostourizm.ru)  
[www.rst.ru](http://www.rst.ru)  
[www.rosstat.ru](http://www.rosstat.ru)

## **12. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

При осуществлении образовательного процесса обучающимися и профессорско-преподавательским составом используется следующее программное обеспечение:

- Веб-браузер (Интернет-обозреватель) – Google Chrome (или аналогичный - Internet Explorer, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Opera, Android Browser и т.д.) с установленными дополнениями (расширениями) Adobe Flash Player и Java.
- Электронная почта – индивидуальные учетные записи электронной почты слушателей и преподавателей для обмена содержимым через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (непосредственно на сайтах поставщиков электронной почты или с применением специальных программ, таких как Microsoft Outlook).

- Система дистанционного обучения ПСТГУ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет <http://pstgu.ido.net.ru>, включающая отдельные модули электронного обучения – «Курсы» со структурированным планом занятий.
- Пакет программ Microsoft Office, включающий в себя программы MS Word, MS Excel, MS PowerPoint (или аналогичный пакет программ, содержащий текстовый процессор, поддерживающий формат «Документ Word 2003-2007», табличный процессор, поддерживающий формат «Таблица Excel 2003-2007» и программу подготовки презентаций, поддерживающую формат «Презентация PowerPoint 2003-2007»).
- Adobe Acrobat Reader (или аналогичная программа просмотра файлов формата PDF).
- WinZip (или аналогичная программа работы с упакованными (заархивированными) файлами – WinRar, 7-Zip и т.д.).
- «Средство просмотра изображений и факсов Windows» (или аналогичная программа просмотра изображений в форматах JPEG, PNG, GIF, BMP – XnView и т.д.).
- Windows Media Player (или аналогичный аудио-видео проигрыватель).
- WinDjView (или аналогичная программа для чтения файлов в формате DjVu).

### **13. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Для осуществления образовательного процесса обучающемуся и преподавателю необходимо наличие:

- Персональный компьютер:
  - минимальные системные требования: процессор с тактовой частотой 1.3 ГГц; ОЗУ 1 Гб; жесткий диск: 40 Гб;
  - с постоянным подключением к информационно-телекоммуникационной сети Интернет с рекомендуемой минимальной скоростью канала:
    - Электронный курс без вебинара – 56~128 Кбит/сек;
    - Электронный курс с вебинаром: использование только аудио-обмена информацией— 300 Кбит/сек;
    - Электронный курс с вебинаром: аудио- и видео-обмен информацией (только присутствие) — 1.5 Мбит/сек;



- Электронный курс с вебинаром в полном объеме: аудио- и видео-обмен информацией, интерактивное участие — 5 Мбит/сек.
- с установленной операционной системой с графическим интерфейсом при управлении (рекомендуется ОС семейства Windows версий 7, 8, 8.1 и 10; допустимо использование версий: XP, Vista).
- с установленным программным обеспечением:
  - Веб-браузер (Интернет-обозреватель) – Google Chrome (или аналогичный - Internet Explorer, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Opera, Android Browser и т.д.) с установленными дополнениями (расширениями) Adobe Flash Player и Java.
  - Пакет программ Microsoft Office, включающий в себя программы MS Word, MS Excel, MS PowerPoint (или аналогичный пакет программ, содержащий текстовый процессор, поддерживающий формат «Документ Word 2003-2007», табличный процессор, поддерживающий формат «Таблица Excel 2003-2007» и программу подготовки презентаций, поддерживающую формат «Презентация PowerPoint 2003-2007»).
  - Adobe Acrobat Reader (или аналогичная программа просмотра файлов формата PDF).
  - WinZip (или аналогичная программа работы с упакованными (заархивированными) файлами – WinRar, 7-Zip и т.д.).
  - «Средство просмотра изображений и факсов Windows» (или аналогичная программа просмотра изображений в форматах JPEG, PNG, GIF, BMP – XnView и т.д.).
  - Программа «Цитата из Библии» (версия 5 или версия 6).
  - Windows Media Player (или аналогичный аудио-видео проигрыватель).
  - WinDjView (или аналогичная программа для чтения файлов в формате DjVu).
  - Брандмауэр и антивирусное программное обеспечение.
- Устройства ввода-вывода информации и управления графическим интерфейсом: дисплей, манипулятор «мышь» (или сенсорная панель или сенсорный экран), рекомендуется аппаратная клавиатура.
- Вебкамера - малоразмерная цифровая видекамера, способная в реальном времени фиксировать изображения, предназначенные для дальнейшей передачи по сети Интернет.
- Устройства ввода-вывода аудио-информации: рекомендуется головная гарнитура (наушники и микрофон); допустимо: цифровой микрофон, аудио-колонки или наушники.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и с учетом рекомендаций ООП ВПО по направлению 43.03.02. «Туризм» и профилю подготовки «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Автор (ы) Ткалич А.И.

Рецензент (ы) Ю.А. Минулин, ген.директор ПС «Радонеж»

Программа одобрена на заседании кафедры Туризма

30 августа 2019 г. Протокол № 1