

Компонент ОПОП 43.03.02 Туризм, направленность (профиль)
Организация услуг в индустрии туризма
наименование ОПОП

Б2.В.01(П)
шифр практики

**Методические материалы для обучающихся по прохождению
производственной практики, сервисной практики**

Мурманск
2026

Составитель – Желнина З.Ю., кандидат философских наук, доцент, заведующий кафедрой сервиса и туризма ФГАОУ ВО «МАУ»

Методические материалы для обучающихся по прохождению практики Б2.В.01(П) «Производственная практика, сервисная практика» рассмотрены и одобрены на заседании кафедры сервиса и туризма «16» марта 2026 г., протокол № 6.

Общие положения

Настоящие методические рекомендации определяют цели и задачи, а также конкретное содержание заданий по практике, особенности организации и порядок прохождения производственной практики, а также содержат требования к подготовке отчетной документации по практике и образцы оформления его различных разделов.

Цель практики

- освоение трудовых функций, навыков исследовательской деятельности в соответствии с требованиями профессиональных стандартов и уровнями квалификации;

Задачи практики:

- освоение методов исследования работы предприятий индустрии туризма
- актуализация знаний о клиент-ориентированных стратегиях и технологиях в индустрии туризма
- освоение навыков оценки и развития практики обслуживания на предприятии;
- формирование опыта презентации и защиты проекта повышения эффективности программ обслуживания на предприятии туризма

Прохождение практики повышает качество профессиональной подготовки, позволяет закрепить приобретенные теоретические знания, способствует социально-психологической адаптации обучающихся в образовательных организациях.

Обучающиеся, не прошедшие практику по уважительным причинам, наличие которых подтверждается соответствующими документами, направляются на практику повторно в свободное от учебы время по индивидуальному графику.

В случае если обучающийся выполнил все виды работ в период практики, но по уважительным причинам не смог представить отчетную документацию в установленные сроки, ему должен быть установлен деканатом/директоратом повторный срок сдачи и защиты отчета по практике.

Обучающиеся, не прошедшие практику без уважительной причины или получившие по практике оценку «неудовлетворительно», считаются не выполнившими учебный план и отчисляются из университета за академическую задолженность.

Процедура осуществления аттестации по итогам практики для обучающихся, относящихся к категории инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.

Обучающиеся, успешно прошедшие практику получают итоговую оценку по результатам представления отчетной документации, представления мультимедийной презентации по итогам практики на итоговой конференции и оценки, выставленной руководителем практики от предприятия (аттестационный лист-характеристика).

Виды работ, сроки их выполнения, запланированные по практике, а также система оценивания результатов, зафиксированы в технологической карте практики:

Таблица 1- Технологическая карта текущего контроля и промежуточной аттестации по практике Б2.В.01 (П) Производственная практика, сервисная практика.

№	Контрольные точки	Зачетное количество баллов		График прохождения (недели сдачи)
		min	max	
Текущий контроль				
1.	Участие в установочной конференции	5	5	

2.	Сбор и систематизация информации	10	10	
3.	Решение задач практики	15	15	
5.	Оформление отчетной документации по итогам практики:	20	40	
	Дневник практики	10	20	
	Итоговый отчет	10	20	
6.	Итоговая конференции, отчет с презентацией	10	20	
	ИТОГО за работу в семестре	min -60	max - 100	
Промежуточная аттестация «зачет с оценкой»				
	ИТОГОВЫЕ БАЛЛЫ ПО ПРАКТИКЕ	min – 60	max - 100	

2.Методические рекомендации по организации работы студентов во время прохождения практики.

Производственная практика, реализуемая как сервисная практика, определяет систему задач, характерных для академического бакалавриата, где проектные компетенции составляют основу профессиональной подготовки, являются ключевыми для специалиста с высшим образованием, работающим в индустрии туризма.

Производственно-технологические процессы туристского предприятия (других организаций, осуществляющих виды туристско-рекреационной деятельности) отражают содержание предпринимательской и социальной деятельности в туристской индустрии, многообразие форм коммуникации с клиентами, партнерами, государством и некоммерческими организациями, чьи интересы представлены в туризме. Это позволяет предложить несколько типов заданий, которые актуализируют и закрепляют знания, умения и навыки, полученные в ходе теоретического обучения, учебной практики, научно-исследовательской работы. Задания носят комплексный, междисциплинарный характер, позволяют оценить персональные достижения студентов в освоении компетенций.

Этап предварительной подготовки

В ходе практики студенты знакомятся с основными технологическими процессами туристской фирмы, определяют принципы организации работы, которые обеспечивают конкурентоспособность туристско-экскурсионного предприятия, поэтому для подготовки необходимо составить скрипт-лист (алгоритм) изучения деятельности предприятия.

Типовая структура описания работы турпредприятия

Блок 1. Общая характеристика:

Формальные данные работы турфирмы (точное название, адрес, данные о туроператоре).

Направления работы (основные, дополнительные).

Адрес электронных ресурсов (сайт, страницы в социальных сетях).

Блок 2. Внешняя и внутренняя среда турпредприятия.

Блок 3. Клиент-ориентированные практики турпредприятия (организация работы персонала, обслуживания клиентов, управление качеством услуг, работа по маркетингу и позиционированию предприятия, делопроизводство).

Блок 4. Производство и реализация туристского продукта (описание процессов).

Блок 5. Оценка конкурентоспособности и эффективности работы турпредприятия.

На основании типовой структуры необходимо составить развернутый план изучения работы турпредприятия, который наиболее полно отразит индивидуальное понимание работы фирмы. План проходит согласование с руководителем практики.

Этап формирования эмпирической базы – последовательный сбор данных, критический анализ их содержания, продуктивности для интерпретации.

Этап обработки и интерпретации данных – формирование интеллектуального продукта на основании умозаключений, сравнения полученных результатов и гипотезы исследования, подготовка аналитического отчета.

Полученные материалы необходимы для выбора цели и содержания проекта

турпродукта, туристского события или программы обслуживания.

Этап проектирования (разработки).

Разработка предполагает решение конкретных задач развития деятельности турпредприятия.

1. Турпродукт (модель) включает следующие элементы:

Описание концепции продукта (краткая аннотация на иностранном языке).

Маршрут с указанием объектов.

Технологическая карта.

Информационный листок к туру.

Расчет стоимости.

Презентационные материалы (факультативно).

2. Программа обслуживания (составляется как самостоятельный продукт к готовому комплексному туристскому продукту или событию).

Описание турпродукта (события), который требует дополнительной развернутой программы обслуживания.

Концепция программы обслуживания (гостеприимства).

Перечень услуг и логика их предоставления.

Расчет стоимости.

Презентационные материалы (факультативно).

Каждая разработка предполагает, что она учитывает текущие и/или долгосрочные интересы предприятия, где студент проходит производственную (сервисную) практику. Рекомендуется учитывать интересы региона в развитии туризма, предложить идеи по улучшению репутации фирмы в туристском кластере, в системе партнерских отношений с фирмами за пределами региона.

Этап презентации и защиты исследования – предполагает комплексную оценку результатов исследования и проектирования внешними экспертами.

Для рационализации работы по проектированию продуктов и решений по развитию деятельности турпредприятия необходимо использовать национальные стандарты, регламентирующие работу субъектов туристской индустрии. Важно использовать необходимый и достаточный объем данных для анализа и проектирования, соблюдать требования стандартов по качеству проектирования продуктов и программ обслуживания в туризме.

По результатам работы на практике рекомендуется результаты исследования оформить как научный отчет:

Введение.

Раздел 1. Анализ работы туристского предприятия.

Раздел 2. Разработка туристского продукта (программы).

Заключение – рефлексия проделанной работы.

Список источников.

Реализация задач практики позволяет студенту принять участие в научно-исследовательской работе, проектах университета, презентации результатов на научно-практических конференциях, использование материалов для других учебных дисциплин.

3. Методические рекомендации по оформлению отчетной документации по практике.

3.1. Алгоритм подготовки отчета по практике:

1 этап – изучение источников по содержанию заданий практики; разработка индивидуального плана исследования (проекта).

2 этап – анализ работы туристской фирмы, открытых данных о внешней и внутренней среде предприятия; изучение мнений, проблем и стратегий развития конкурентоспособности фирмы.

3 этап – индивидуальное проектирование, консультации с научным руководителем.

4 этап – обобщение и оформление материалов практики, обсуждение отчета с руководителем.

5 этап – защита материалов практики, которая требует краткого выступления, презентации проекта, а также ответа на возникшие вопросы.

Материалы отчета по практике должны содержать не менее 60% оригинального (авторского) текста, в случае если работа имеет высокий процент заимствования, то на защите научный руководитель имеет право снизить оценку на 1-2 балла.

Примерная структура отчета по практике:

Титульный лист (по установленной форме).

Содержание отчета.

Введение – раздел содержит указание на объект, предмет, цель, задачи, методы исследования. Факультативно – список сокращений.

Разделы отчета в соответствии с заданиями практики (краткое описание результатов).

Заключение – содержит краткое обобщение и рефлексию результатов работы.

Список использованных источников.

Приложение (материалы индивидуальной разработки).

Дневник по практике оформляется на основании рекомендуемой формы (по установленной форме).

Требования к оформлению:

Объем отчета – 2-3 страницы (примерно 1800 знаков с пробелами на листе).

Поля: левое поле - 3 см; правое – 1,5 см; верхнее и нижнее – 2 см.

Шрифт – Times New Roman 14 кегль, 1,5 интервал. Абзац – 1,25.

Заголовки – по центру.

Сноски – 12 шрифт.

Оглавление – автособираемое.

Ссылки (сноски) нумеруются последовательно в пределах страницы, на каждой новой странице нумерацию ссылок начинают сначала.

Каждая новая глава начинается с новой страницы. Заголовки печатаются прописными буквами. Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Перенос слов в заголовках не допускается.

Нумерация страниц начинается с титульного листа, но на самом титульном листе номер страницы не проставляется. Номер страницы ставится вверху с выравниванием по центру.

Список источников – оформление на основании требований стандартов библиографического описания источников.

Приложение к отчету содержит описание и технологическую карту туристского продукта, программу продвижения, другие материалы, необходимые для представления результатов практики.

4.2. Алгоритм создания презентации по материалам отчета:

1 этап – определение цели и дизайна презентации

2 этап – подробное раскрытие информации,

3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 5-10 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;

- на втором (третьем) слайде необходимо разместить ключевые данные о содержании практики (цель, место прохождения и т.п.)

- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Требования к оформлению и представлению презентации:

1. Тщательно структурированная информация.

2. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.

3. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.

4. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.

5. Рекомендуется использовать графические формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
6. Графика должна органично дополнять текст.
7. Выступление с презентацией длится не более 10 минут.

Участие в установочной конференции. Инструктаж по технике безопасности

Студент обязан присутствовать на установочной конференции. На данном мероприятии студент знакомится с руководителями практики от университета и от организации. Проводится инструктаж по технике безопасности. Практиканта знакомят с технологической картой, даются общие методические рекомендации по выполнению заданий. Каждому студенту составляется индивидуальное задание, в соответствии со спецификой базы практики. Студенты-практиканты обязаны подчиняться установленному в образовательном учреждении внутреннему распорядку и выполнять все указания и распоряжения администрации. Студент обязан знать цель, задачи и содержание практики, стараться своевременно и качественно выполнять все виды работ.

На заключительном этапе работы: подведение итогов практики, подготовка отчетной документации по практике, подготовка презентации результатов практики, защита отчета по практике.