

**Приложение 1**  
**к программе Б2.В.01 (П) Производственная практика,**  
**сервисная практика**  
**43.03.02 Туризм**  
**Направленность (профиль) Технология и организация**  
**туроператорской и турагентской деятельности**  
**Форма обучения – очная**  
**Год набора - 2022**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ**

**1. Общие сведения**

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Код и направление подготовки	43.03.02 Туризм
3.	Направленность (профиль)	Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности
4.	Курс, семестр	2 курс, 4 семестр
5.	Вид и тип практики; способ и формы её проведения	Вид практики – производственная. Тип практики – сервисная практика. Способ проведения – стационарная, выездная. Форма проведения – непрерывная.
6.	Форма обучения	очная
7.	Год набора	2022

**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, многообразии 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.

#### **4. Методические рекомендации по оформлению отчетной документации по практике**

##### **4.1. 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.

Образцы отчетной документации представлены в Положении «О практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования (программы бакалавриата, программы специалитет, программы магистратуры) в ФГБОУ ВО «Мурманский арктический государственный университет» ([http://www.masu.edu.ru/student/practice/index.php?sphrase\\_id=35234](http://www.masu.edu.ru/student/practice/index.php?sphrase_id=35234))

#### **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;