

---

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

---

**Б2.В.01 (П) Производственная практика, сервисная практика**

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

**направление 43.03.02 ТУРИЗМ**

**направленность (профиль)**

**Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности**

---

(код и наименование направления подготовки  
с указанием направленности (наименования магистерской программы))

**высшее образование – бакалавриат**

---

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –  
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

**бакалавр**

---

квалификация

**очная**

---

форма обучения

**2022**

---

год набора

**Составитель(и):**

Желнина З. Ю., канд. филос. наук,  
доцент кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры  
сервиса и туризма  
института креативных индустрий и  
предпринимательства  
(протокол № 5 от 02.03.2022 г.)

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.

Фамилия И.О.

**1. ВИД, ТИП, ФОРМЫ И СПОСОБ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.**

**Вид практики** – производственная.  
**Тип практики** – сервисная практика.  
**Способ проведения** – стационарная, выездная.  
**Форма проведения** – непрерывная.

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

### 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

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРАКТИКЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

В результате прохождения данной практики у обучающегося формируются следующие компетенции.

УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности

УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

ПК-3 Способен разрабатывать перспективные решения для развития туристских территорий

ПК-5 Способен применять социально-культурные и здоровьесберегающие технологии в туристском сервисе, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

<i>Компетенция</i>	<i>Формулировка компетенции</i>	<i>Индикатор</i>	<i>Содержание компетенции</i>
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.	<b>Знать</b> Принципы исследования социальных систем с учетом факторов, определяющих многообразие их функционирования <b>Уметь</b> Формулировать сервисные задачи с учетом многообразия культурных потребностей <b>Владеть</b> Навыками работы с источниками данных о социально-культурных процессах

<i>Компет енция</i>	<i>Формулировка компетенции</i>	<i>Индикатор</i>	<i>Содержание компетенции</i>
		<p>УК-5.2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p>	<p><b>Знать</b> Факторы, меняющие потребности человека в современном обществе</p> <p><b>Уметь</b> Формулировать и обосновывать актуальность, объект, предмет, программу исследования</p> <p><b>Владеть</b> Методами научного исследования, способами интерпретации информации различного типа</p>
		<p>УК-5.3 Умеет конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>	<p><b>Знать</b> Актуальные научные подходы в описании современных процессов индустрии туризма и гостеприимства</p> <p><b>Уметь</b> Сопоставлять данные различных типов, источников для разработки турпродуктов</p> <p><b>Владеть</b> Знаниями об эффективном взаимодействии с учетом различных интересов деловых партнеров</p>
УК-7	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	<p>УК-7.1 Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма.</p> <p>УК-7.2 Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности.</p> <p>УК- 7.3. Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных</p>	<p><b>Знать</b> Основные показатели здоровья для формирования сервисных продуктов</p> <p><b>Уметь</b> Применять знания о приоритетах качества жизни при оценке сервисных продуктов</p> <p><b>Владеть</b> Методами обоснования выбора услуг для формирования турпродуктов с учетом задач ЗОЖ</p> <p><b>Знать</b> Принципы организации труда с учетом правил ЗОЖ</p> <p><b>Уметь</b> Поддерживать свой уровень здоровья для полноценной</p>

<i>Компет енция</i>	<i>Формулировка компетенции</i>	<i>Индикатор</i>	<i>Содержание компетенции</i>
		ситуациях и в профессиональной деятельности.	трудовой деятельности <b>Владеть</b> Навыками управления своим состоянием в условиях реализации профессиональных задач
УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике.	<b>Знать</b> Ключевые показатели экономической эффективности работы предприятия <b>Уметь</b> Проводить сравнения состава услуг с точки зрения их конкурентоспособности <b>Владеть</b> Методами исследования экономической деятельности предприятия
		УК-9.2 Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски.	<b>Знать</b> Принципы выбора экономической стратегии развития фирмы с учетом запросов целевой аудитории <b>Уметь</b> Выявлять запросы клиента как основы проектирования услуг фирмы <b>Владеть</b> Навыком интерпретации результатов исследования для разработки экономически обоснованного решения для развития работы фирмы
		УК-9.3. Знаком с основными документами, регламентирующими экономическую деятельность; источниками финансирования профессиональной деятельности; принципами планирования экономической деятельности.	
ПК-3	Способен разрабатывать перспективные решения для развития туристских территорий	ПК-3.1 Устанавливает закономерности развития туристских территорий	<b>Знать</b> Характеристики туристского продукта как совокупности услуг <b>Уметь</b> Оценивать потенциал турфирмы для работы в условиях региональной конкуренции <b>Владеть</b> Интерпретации количественной и качественной информации для разработки сервисной стратегии турфирмы

<i>Компетенция</i>	<i>Формулировка компетенции</i>	<i>Индикатор</i>	<i>Содержание компетенции</i>
		ПК-3.2 Умеет систематизировать, обобщать информацию для концепций и практических решений развития территории	<p><b>Знать</b> Показатели спроса на туристские продукты и услуги</p> <p><b>Уметь</b> Оценивать качество предоставляемых услуг</p> <p><b>Владеть</b> Навыками оценки веб-ресурсов турпредприятия как сервисного продукта</p>
		ПК-3.3 Демонстрирует знания о методах и каналах позиционирования туристского предприятия, его продуктах на региональных туристских рынках	
ПК-5	Способен применять социально-культурные и здоровьесберегающие технологии в туристском сервисе, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья	ПК-5.1 Демонстрирует знания стандартов туристской индустрии, социально-культурных и здоровьесберегающих технологий, применяемых в туристском сервисе	<p><b>Знать:</b> Знает национальные стандарты, применяемые для проектирования туристских услуг и обеспечения работы турпредприятия</p> <p><b>Уметь</b> Оценивать программы лояльности турпредприятия</p> <p><b>Владеть</b> Навыками делопроизводства, обеспечивающими работу турфирмы</p>
		ПК-5.2 Проявляет навыки формирования услуг с учетом различных возможностей когнитивного, эмоционального восприятия, физической мобильности потенциальных потребителей	<p><b>Знать:</b> Специфику отдельных турпродуктов и услуг для эффективных консультаций их выбору</p> <p><b>Уметь</b> Оказывать отдельные услуги с учетом возможностей и потребностей клиентов фирмы</p> <p><b>Владеть</b> Навыками эффективной деловой коммуникации на основе социокультурных знаний и здоровьесберегающих технологии</p>
		ПК-5.3 Формирует и оценивает программы обслуживания с учетом различий культурных запросов и принципов ЗОЖ	<p><b>Знать:</b> Потребности целевых аудиторий для организации обслуживания высокого уровня</p> <p><b>Уметь</b> Соотносить культурно-познавательную и сервисную программы маршрута</p> <p><b>Владеть</b> Методами обобщения опыта турпредприятия по работе с разными целевыми группами</p>

#### 4. УКАЗАНИЕ МЕСТА ПРАКТИКИ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная (сервисная) практика относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности.

#### 5. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА НЕДЕЛЬ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц или 4 недели (из расчета 1 неделя = 1,5 ЗЕ ). Согласно, учебного плана проводится на 2 курс, во 4 семестре.

<i>№ п\п</i>	<i>Раздел (этап) практики</i>	<i>Недели</i>
1	Организационный этап	1 неделя
2	Основной этап	1-6 недели
3	Заключительный этап	6 неделя

#### 6. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ЭТАПАМ (РАЗДЕЛАМ).

<b>Этап, раздел практики</b>	<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Содержание</b>
Организационный	УК-5; УК-7; УК-9; ПК-3; ПК-5	Установочная конференция, консультации с руководителем практики Знакомство с целями практики, с объектами посещения, методами исследований. Инструктаж по технике безопасности.
Основной		Самостоятельная работа, консультации с научным руководителем. – исследование сервисных задач и практик работы туристского предприятия; – сбор и анализ первичных и аналитических данных о сервисных продуктах и программах обслуживания; – разработка решений для развития клиент-ориентированных программ, сервисных продуктов
Заключительный		Подготовка отчета по практике. Подготовка письменного отчета, презентация и защита результатов работы на итоговой конференции (круглом столе)

#### 7. МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.

Производственная практика (сервисная практика) может проводиться в структурных подразделениях МАГУ, а также в организациях (предприятиях), которые по основной деятельности занимаются туризмом, гостеприимством, экскурсионной работой.

#### 8. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ.

По окончании практики обучающиеся должны предоставить групповому руководителю всю необходимую отчетную документацию, которая оформляется в папку, в соответствии с указанным перечнем:

Титульный лист

1. Индивидуальное задание

2. Рабочий график (план) практики
3. Дневник практики
4. Характеристика от профильной организации на обучающегося
5. Отчет обучающегося
6. Выполненные и надлежащим образом оформленные материалы, указанные в индивидуальном задании (в отдельных файлах).

**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))

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Основная литература

1. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02425-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453374>
2. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456053>

Дополнительная литература

3. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453851>
4. Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/437462>

## **10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

## **11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ).**

### **11.1. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:**

**Лицензионное программное обеспечение отечественного производства**

Kaspersky Anti-Virus

**Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства**

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

**Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства**

7Zip

**Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства**

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

Skype

**11.2. ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:**

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электроннопериодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

**11.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ**

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

**11.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

- Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс  
<http://www.consultant.ru/>
- ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».  
<http://www.informio.ru/>

**12. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ**

Не предусмотрено.

**13. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ**

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация программы практики может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.