

Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной  
деятельности и цифровой  
трансформации



В.Н. Чумаков

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ)**

Направление подготовки  
**43.03.02 – Туризм**  
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы  
Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Формы обучения  
**Очная**

Гатчина  
2023

Программа производственной практики (сервисной практики) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм направленность (профиль) образовательной программы Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: руководитель ОП \_\_\_\_\_ / Танина А.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «28» августа 2023 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Заборовская О.В.

## Содержание

1. Наименование вида практики, способа и формы (форм) ее проведения.....	4
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
3. Место практики в структуре образовательной программы.....	6
4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях либо в академических часах.....	7
5. Содержание практики.....	7
6. Формы отчетности по практике.....	9
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	12
7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики.....	12
7.2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	12
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	14
9. Особенности проведения практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	18
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	18
11. Описание материально-технической базы, необходимой для прохождения сервисной практики.....	19
Приложение 1 Титульный лист отчета о практике.....	20
Приложение 2 Дневник практики студента.....	21

## 1. НАИМЕНОВАНИЕ ВИДА ПРАКТИКИ, СПОСОБА И ФОРМЫ (ФОРМ) ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Производственная практика (сервисная практика) является частью практической подготовки выпускников. Производственная (сервисная) практика студентов бакалавриата, обучающихся по бакалаврским программам по направлению подготовки 43.03.02 – Туризм (направленность (профиль) подготовки – «Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов») проводится в целях получения умений и навыков в области сервисной деятельности в сфере туризма с учётом современных требований к клиентурным отношениям и особенностей предприятий различного вида на основе практического использования знаний, приобретенных в процессе обучения. В результате прохождения производственной практики (сервисной практики) у студента должны сформироваться профессиональные компетенции, необходимые для последующей работы в сфере туризма в рамках осуществления сервисной деятельности.

**Видом практики**, описываемой настоящей программой, является производственная практика, **типом практики** – сервисная практика.

**Способ проведения** сервисной практики с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта: стационарная, выездная.

**Форма сервисной практики:** дискретная (путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практики).

**Форма организации образовательной деятельности при реализации практики:** практическая подготовка.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Сервисная практика ориентирована на освоение определённых этапов формирования следующих компетенций:

**Таблица 1 - Умения и навыки, приобретаемые в процессе прохождения практики**

Компетенция	Этап формирования компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
УК-5 Способность воспринимать	- 3 этап	УК-5.1 – использует исторические философские знания	<b>Умения:</b> определять профессионально-этические требования к

<p>межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>		<p>о закономерностях развития общества и его межкультурном разнообразии для осознания социальной значимости своей профессиональной деятельности</p>	<p>работнику сферы туризма с учетом межкультурного разнообразия общества для осознания социальной значимости своей профессиональной деятельности</p> <p><b>Навыки:</b> оказания услуг клиентам с учетом соблюдения профессионально-этических правил и норм, связанных с учетом межкультурного разнообразия общества для осознания социальной значимости своей профессиональной деятельности</p>
<p>УК-9 – Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	2 этап	<p>УК-9.2. Способен экономически обосновывать принятие решений в профессиональной деятельности в сфере услуг</p>	<p><b>Умения:</b> рассчитывать ключевые показатели хозяйственной деятельности, необходимые для обоснования принятия решения в сервисной деятельности конкретной организации сферы услуг</p> <p><b>Навыки:</b> анализа результатов расчётов показателей хозяйственной деятельности и принятия на их основе решений в сервисной деятельности конкретной организации сферы услуг</p>
<p>ПК-2 Способен осуществлять деятельность организации туризма</p>	2 этап	<p>ПК 2.1 - Способен осуществлять основные функции управления организацией туризма</p>	<p><b>Умения:</b> определять основные функции управления конкретной организации туризма</p> <p><b>Навыки:</b> взаимодействия с клиентами при предоставлении услуг в конкретной организации туризма</p>

### 3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная (сервисная) практика Б2.В.01(П)) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, и относится к Блоку 2 «Практики» направления подготовки 43.03.02 – Туризм (направленность (профиль) подготовки – «Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов»).

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
УК-5	Философия История России Основы российской государственности	-	Психология в туристской деятельности Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
УК-9	Экономические основы туристской деятельности	-	Производственная практика (Организационно-управленческая практика) Производственная практика (Преддипломная практика)
ПК-2	Сервисная деятельность	Поведение потребителей	Поведение потребителей Бизнес-планирование Предпринимательство в туризме Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Туроператорская и турагентская деятельность Экономическое обоснование разработки туристского продукта Межкультурные особенности оказания услуг Управление персоналом предприятия туризма/Управление персоналом в гостиницах Управление конкурентоспособностью предприятия/Управление конкурентоспособностью продукции

			Производственная практика (Организационно-управленческая практика)
--	--	--	---

#### **4. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ В НЕДЕЛЯХ ЛИБО В АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ**

Объем практики в зачетных единицах составляет - 6 зачетных единиц, продолжительность в неделях – 4 недели. Проводится в 4 семестре.

#### **5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

Организация процесса прохождения производственной (сервисной) практики осуществляется в соответствии с Положением о практической подготовке обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования в ГИЭФПТ. Места прохождения производственной практики (сервисной практики) определяются особенностями объектов профессиональной деятельности выпускника по программе бакалавриата.

В качестве мест прохождения сервисной практики могут быть выбраны:

- туроператорские и турагентские организации;
- предприятия и организации инфраструктуры туризма: гостиничные предприятия, организации общественного питания, развлекательные центры, предприятия транспортного хозяйства, музеи, экскурсионные бюро, туристско-информационные центры и др.;
- предприятия и организации туристских сервисов, обеспечивающие процессы бронирования, онлайн-оплаты, информационного обеспечения и другие услуги в сфере туризма.

В отдельных случаях прохождение практики может быть организовано на базе лабораторий ГИЭФПТ, в этом случае в структуру плана отчёта вносятся изменения (в соответствии с индивидуальным заданием). Организационно-правовая форма организации – места прохождения практики может быть любая.

Содержание практики определяется содержанием формируемых компетенций.

В рамках сервисной практики, в ходе участия в непосредственной практической деятельности предприятия туризма, осуществляются:

1. Сбор, анализ и оформление данных о сфере туризма, в которой функционирует организация и ее нормативно-правовом регулировании (ИПК 2.1):

- нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельности организации (федеральные и региональные законы, муниципальные правовые акты, ГОСТы, СанПин, регламенты и т.д.);

- внутренняя документация предприятия (устав, должностные инструкции и пр.).

2. Сбор, анализ и оформление данных об общей характеристике организации, об основных функциях управления организацией туризма, организационной структуре организации (ИПК 2.1):

- название, месторасположение, телефон, e-mail, сайт, код ОКВЭД, организационно-правовая форма предприятия;

- организационная структура, направления деятельности (функции) департаментов (служб, отделов) организации туризма (места прохождения практики).

3. Сбор, анализ и оформление данных об услугах, предоставляемых организацией туризма, показателях качества услуг и его контроле (ИПК 2.1):

- ассортимент услуг организации;

- показатели качества услуг, методы контроля качества услуг и обслуживания клиентов.

4. Сбор, анализ и оформление данных о потребителях услуг, особенностях взаимодействия с клиентами при предоставлении услуг в организации (ИУК-5.1, ИПК 2.1):

- социально-экономическая характеристика потребителей услуг - клиентов организации (пол, возраст, уровень дохода и т.д.);

- способы взаимодействия с клиентами при предоставлении услуг в организации;

- организация обслуживания и методы контроля обслуживания клиентов.

5. Сбор, анализ и оформление данных о характеристиках персонала предприятия сервиса, профессионально-этических требованиях к персоналу с учетом межкультурного разнообразия общества (ИУК-5.1):

- социально-экономическая характеристика персонала: количество работников, их характеристика по полу, возрасту, уровню образования и квалификации; компетентность персонала (знание продукции (товаров/услуг), вежливость, корректность, доброжелательность, внешний вид и т.д.);

- профессионально-этические требования к персоналу при взаимодействии с потребителями и деловыми партнёрами;

- типовые конфликты, возникающие в деятельности организации и методы их разрешения с учётом межкультурного разнообразия общества;

- оценка соответствия профессиональных и личных качеств персонала задачам и особенностям предоставления услуг на предприятии.

6. Сбор, анализ и оформление данных о ключевых организационно-экономических показателях, необходимых для обоснования принятия решения деятельности организации (ИУК-9.2):

- налогообложение предприятия (общая характеристика системы налогообложения, виды уплачиваемых налогов, периодичность уплаты);



- финансовая документация предприятия, показатели прибыли, выручки, затрат, анализ динамики показателей за последние три года;
- ценовая политика предприятия, наличие скидок, дисконтных карт, программы лояльности;
- система оплаты труда и премирования на предприятии.

Индивидуальные задания дополняют или расширяют содержание видов работ, либо формулируются, исходя из специфики развития туризма в выбранном регионе.

## **6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ**

По итогам прохождения сервисной практики студент предоставляет следующую отчетную документацию:

- письменный отчет о прохождении практики;
- дневник практики студента, заверенный подписью руководителя практической подготовки от профильной организации (в т.ч. совместный рабочий график (план) проведения практики и отзыв руководителя практической подготовки от профильной организации).

Результаты сервисной практики студент обобщает в форме письменного отчета. Отчет должен быть написан на материалах объекта практики и по содержанию соответствовать требованиям программы практики. Отчет о выполнении программы практики составляется студентом по мере прохождения каждого этапа. С этой целью студент делает записи в дневнике практики, а также готовит копии необходимых документов. По окончании практики студент оформляет отчет и после проверки руководителем практики от профильной организации представляет его для проверки руководителю практической подготовки от организации.

В процессе подготовки отчета студент должен структурировать полученные данные и сделать необходимые выводы.

### **Структура отчета:**

**Титульный лист (Образец представлен в приложениях).**

**Содержание.**

**Введение**, которое должно отразить цели и задачи практики.

### **Основная часть**

1. Сфера туризма, в которой функционирует организация и ее нормативно-правовое регулирование (ИПК 2.1)
2. Общая характеристика и основные функции управления предприятием (организацией) (*название организации*). (ИПК 2.1)
3. Характеристика услуг, предоставляемых организацией (предприятием) (*название организации*). Качество услуг и его контроль (ИПК 2.1)
4. Характеристика потребителей услуг. Особенности взаимодействия с клиентами при предоставлении услуг (ИУК-5.1, ИПК 2.1)

5. Профессионально-этические требования к персоналу организации (предприятия) (**название организации**). (ИУК-5.1)

6. Организационно-экономические показатели деятельности организации (предприятия) (**название организации**). (ИУК-9.2)

7. Индивидуальное задание, например, Рекламная деятельность....  
Ассортимент турпродуктов.... Круизный туризм в Санкт-Петербурге...  
Особенности обслуживания людей пожилого возраста....

Заключение

Список используемых информационных источников

Приложения (**обязательно**) (первичная документация, фрагменты нормативных документов, скрин-шоты официальных сайтов организаций, отчёты о состоянии отрасли, положения, рекламные материалы, дисконтные карты, памятки и т.п.).

Текстовая часть отчёта содержит изложение результатов практической деятельности студента. Объем текстовой части отчёта должен быть не менее 25 стр. (без приложений).

Все материалы, прилагаемые к отчёту, должны соответствовать требованиям ограничений по доступу к информации.

Студенты, не выполнившие полностью требования, предъявляемые к содержанию практики и не представившие отчёты, к защите практики не допускаются.

### **Оформление отчёта о прохождении производственной практики (сервисной практики)**

Отчет по практике оформляется в соответствии с ГОСТ Р 2.105-2019 «[Единая система конструкторской документации. Общие требования к текстовым документам](#)», ГОСТ Р 7.0.100-2018 «[Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления](#)», ГОСТ 7.32-2017 «[Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления](#)».

Параметры страницы:

- формат - А4;
- поля (верх - 20 мм, низ - 20 мм, справа - 15 мм, слева -30 мм);
- гарнитура — «Таймс»;
- кегль- 14 пт;
- межстрочный интервал - 1,5;
- абзац (красная строка) — 1,25 см;
- табуляция - 1,25 см;
- номер страницы проставляется в правом верхнем углу.

Текст печатается строго в последовательном порядке и выравнивается по ширине. Не допускаются разного рода текстовые вставки и дополнения, помещаемые на отдельных страницах или на обратной стороне листа, и переносы кусков текста в другие места. Все подстрочные примечания

оформляются (с меньшим интервалом) на той странице, к которой они относятся.

В процессе печатания текста при переходе на следующую страницу не рекомендуется:

- отрывать одну строку текста или слово от предыдущего абзаца, лучше напечатать на этой странице;
- начинать одну строку нового абзаца на заканчивающейся странице, лучше начать новый абзац на другой странице;
- начинать в конце странице слово с переносом, лучше перенести это слово на новую страницу;
- отрывать название таблицы от ее содержания.

Каждая часть отчёта начинается с новой страницы (к параграфам это правило не относится). Слово глава не пишется. Главы и параграфы нумеруются арабскими цифрами без точки и записываются с абзацного отступа (абзац равен 5 знакам). Номер параграфа состоит из номера главы и его собственного номера, разделённых точкой, но без точки в конце.

Заголовки структурных элементов работы (содержание, введение, названия глав и заключение) печатаются заглавными буквами жирным шрифтом, а заголовки параграфов - с заглавной буквы строчными буквами и располагаются в середине строки без точки в конце и без подчеркивания, выделяются жирным шрифтом.

В отчете по прохождению сервисной практики обязательно должны быть ссылки на используемые источники. Оформление ССЫЛОК рекомендуется делать после того момента, когда будет окончательно составлен список литературы. Например, [1, с.125-128], где 1 – номер источника в списке литературы или в списке ссылок, а 125-128 – страницы, на которые ссылается автор.

Список использованных источников составляется в следующем порядке:

**В начале списка** - нормативно-законодательные акты (по мере убывания значимости). Затем – список иных использованных источников **в алфавитном порядке**. Литература на иностранных языках представляется **после списка литературы на русском языке** в алфавитном порядке. Для интернет-источников указывается их название и адрес доступа.

**Несоблюдение требований к оформлению отчета по практике является основанием для недопуска студента к защите отчета.**

Для подведения итогов и оценки результатов практики студент представляет на кафедру отчётную документацию по практике руководителю практической подготовки от образовательной организации.

Итоги сервисной практики оцениваются на основе качества представленных материалов, оценки и характеристики руководителя практической подготовки от профильной организации и собеседования с руководителем практической подготовки от образовательной организации.

По итогам практики выставляется зачёт с оценкой. Формой защиты отчёта является собеседование.

Сроки подведения итогов практики – не позднее первой недели сентября.

## **7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ И МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ**

### **7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики**

**Примерные типовые контрольные вопросы при защите отчета** (полный комплект контрольных заданий или иных материалов, необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы представлен в ФОММ по производственной практике (сервисной практики):

1. Федеральные нормативно-правовые акты в сфере туризма.
2. Региональные нормативно-правовые акты в сфере туризма.
3. Организационная структура управления организацией.
4. Виды услуг, предоставляемых организацией.
5. Показатели качества услуг организации.
6. Контроль качества услуг организации.
7. Характеристика потребителей услуг.
8. Особенности взаимодействия с клиентами при предоставлении услуг.
9. Профессионально-этические требования к персоналу организации.
10. Организационно-экономические показатели деятельности организации
11. Вопросы по индивидуальному заданию.

### **7.2 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Методы контроля результатов прохождения практики – это способы взаимодействия преподавателя и студента, в ходе которых выявляется уровень освоения умений и навыков, закрепленных в ходе практики. Цель контроля – обеспечить обратную связь со студентом.

Цель: выявить уровень умений и навыков с позиций формирования соответствующих компетенций.

Для оценки освоения образовательной программы студентами АОУ ВОЛО ГИЭФПТ разработана балльно-рейтинговая система.

Балльно-рейтинговая система представляет собой систему количественной оценки качества освоения образовательной программы высшего образования студентом в сравнении с другими студентами.

Целями введения балльно-рейтинговой системы являются:

- повышение мотивации студентов к освоению образовательных программ (в том числе практики);
- получение детальной и разносторонней информации о качестве и результативности прохождения практики;
- стимулирование систематической работы студентов в течение практики.

По результатам прохождения производственной практики (сервисной практики) проводится промежуточная аттестация: руководителем практической подготовки от организации с учётом оценки руководителя практической подготовки от профильной организации выставляется зачет с оценкой.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальный	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Зачет</i>	Зачтено		
<i>Оценка</i>	3	4	5

***Зачет с оценкой «отлично» (85-100 баллов)*** – выставляется с учетом оценки руководителя практической подготовки от профильной организации; отчет выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями; результативность практики представлена в количественной и качественной обработке; материал изложен грамотно, доказательно; в процессе защиты свободно используются понятия, термины, формулировки; выполненные задания соотносятся с формированием компетенций.

***Зачет с оценкой «хорошо» (70-84 балла)*** – выставляется с учетом оценки руководителя практической подготовки от профильной организации; отчет выполнен почти в полном объеме и в соответствии с требованиями; в процессе защиты грамотно используется профессиональная терминология – четко и полно излагается материал, но не всегда последовательно; описываются результаты выполненных заданий, но не всегда четко соотносится выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции.

***Зачет с оценкой «удовлетворительно» (55-69 баллов)*** – выставляется с учетом оценки руководителя практической подготовки от профильной организации; в случае, если студент в процессе защиты показывает низкий уровень владения профессиональным стилем речи в изложении материала;

низкий уровень оформления документации по практике; низкий уровень владения методической терминологией; носит описательный характер, без элементов анализа; низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций.

**Не зачтено (0-54 баллов)** - выставляется с учетом оценки руководителя практической подготовки от профильной организации; документы по практике не оформлены в соответствии с требованиями; описание и анализ видов профессиональной деятельности, выполненных заданий отсутствует или носит фрагментарный характер.

Показателями оценивания компетенций являются наиболее значимые умения и навыки, которые формирует сервисная практика.

Неудовлетворительная оценка, полученная при защите отчета, признается академической задолженностью. Сведения по итогам защиты отчета о практике заносятся в ведомость и зачетную книжку студента.

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

### **а) нормативные правовые акты:**

1. "Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020). Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/)

2. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

3. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации". Режим доступа: [www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_44571/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44571/)

4. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей". Режим доступа: [www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)

5. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования» Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200025205>

6. ГОСТ Р 50681-2010. «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг». Режим доступа: <https://www.rst.gov.ru/portal/gost/home/standarts/>

7. ГОСТ Р ИСО 13810-2016 «Туристские услуги. Промышленный туризм. Предоставление услуг». Режим доступа: <https://www.rst.gov.ru/portal/gost/home/standarts/>

8. ГОСТ Р 54600-2011. «Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования». Режим доступа: <https://www.rst.gov.ru/portal/gost/home/standarts/>

9. ГОСТ Р 55698-2013 «Туристские услуги. Услуги пляжей. Общие требования». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200107030>
10. ГОСТ Р 54605-2017 «Туристские услуги. Услуги детского туризма. Общие требования». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200157391>
11. ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200092284>
12. ГОСТ Р ЕН 13809-2012. «Туристские услуги. Туроператоры и турагенты. Терминология». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200102584>
13. ГОСТ Р 56221-2014 «Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200114275>
14. ГОСТ Р 56642-2021 «Туристские услуги. Экологический туризм. Общие требования». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200182520>
15. ГОСТ Р 57805-2017 «Туристские услуги. Водный туризм. Общие требования». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200157119>
16. ГОСТ Р 57806-2017 «Туристские услуги в области самостоятельного туризма. Общие требования». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200157120>
17. ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200110998>
18. ГОСТ Р 57287-2021 «Туристские услуги, предоставляемые на особо охраняемых природных территориях. Требования». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200182521>
19. ГОСТ 32613-2014 «Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200110999>
20. ГОСТ Р 57581-2017 «Туристские услуги. Информационные знаки системы навигации в сфере туризма. Общие требования». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200146503>

**б) основная литература:**

1. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / В. М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-012517-6. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1004410>
2. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 375 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_5a685a89b76dd5.66618286. - ISBN 978-5-16-014026-1. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1855507> (дата обращения: 28.11.2022). – Режим доступа: по подписке.

3. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме : учебное пособие / А.П. Дурович. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 316 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-009967-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1838405> (дата обращения: 28.11.2022). – Режим доступа: по подписке.

**в) дополнительная литература:**

4. Овчаров, А. О. Экономика туристских предприятий : учебное пособие / А. О. Овчаров. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 176 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005423-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1003233>

5. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. — 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982>

6. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>

7. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. Е. И. Богданова. - Москва : ИНФРА-М, 2019. - 383 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-011324-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1000385>

8. Панова, А. В. Статистика туризма : учебное пособие / А.В. Панова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 287 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/1046178. - ISBN 978-5-16-015481-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1046178>

9. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В. П. Орловская ; под ред. Е. И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 176 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006293-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1035161>

10. Большаник, П. В. Менеджмент в туристских организациях : учебное пособие / П. В. Большаник. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 193 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-013170-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1026097>

**г) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**



1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru>
2. Официальный сайт Администрации Ленинградской области. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.lenobl.ru>.
3. Официальный сайт РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера). [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rbc.ru>
4. «Rata-news» ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. – <http://www.ratanews.ru>
5. Библиотека туризма. – <http://www.turbooks.ru>
6. Единый федеральный реестр туроператоров, Федеральное Агентство по туризму.— Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru/operators/>
7. Портал про гостиничный бизнес – <http://www.prohotel.ru>
8. Журнал «Турбизнес». – <http://www.tourbus.ru>
9. Интернет журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы». – <http://www.tpnews.ru>
10. Международный иллюстрированный журнал «Турист». –<http://www.tourist-journal.ru>
11. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU//[Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://elibrary.ru/defaultx.asp>
12. Национальный туристический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://russia.travel/>
13. Общероссийская Сеть распространения правовой информации КонсультантПлюс// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
14. Официальный сайт Ассоциации туроператоров России. –<http://www.atorus.ru>
15. Официальный сайт Российского союза туриндустрии. –<http://www.rostourunion.ru>
16. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. – <http://rha.ru>
17. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры России. – <http://www.russiatourism.ru/>
18. Туристический портал «В Отпуск.Ру». – <http://www.votpusk.ru>
19. Электронная библиотека Российской Государственной библиотеки // [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://elibrary.rsl.ru/>
20. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека – online» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://www.biblioclub.ru/>
21. Электронно-библиотечная система Znanium.com// [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://znanium.com/>

## **9. Особенности проведения практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Институт обеспечивает:

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

- для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях. Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

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

Программное обеспечение:

1. Операционная система (Microsoft Windows XP, 7 *Проприетарная*);
2. Пакет офисных программ Microsoft Office Professional 7 (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. *Проприетарная*);
3. Архиватор (7-Zip *GNU Lesser General Public License*)
4. Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader *GNU Lesser General Public License*);
5. Web-браузер (Mozilla Firefox *GNU Lesser General Public License*);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
- 2) Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

## 11. Описание материально-технической базы, необходимой для прохождения сервисной практики

Помещения для проведения практики должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и производственных работ, оснащены компьютерным или иным оборудованием для работы с нормативно-правовыми документами и имеющим доступ к информационно-справочным системам и базам действующего законодательства; с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным информационно-образовательным базам данных.

Руководителям практики от организации и студентам должен быть обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных (в том числе международным реферативным базам данных научных изданий) и информационным справочным системам в современных компьютерных классах с доступом в интернет, в том числе по беспроводным каналам связи для выполнения заданий по программе сервисной практики.

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 41 (ул. Роцинская, 5)	1
2.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 41	17
3.	Специализированные аудитории	
	Межкафедральная лаборатория сервисных и социальных технологий / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 212 (ул. Роцинская, 5)	1
4.	Технические средства обучения:	
	экран настенный № 212	1
	мультимедийный проектор № 212	1
	компьютер с программным обеспечением № 212	4



ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Титульный лист отчета о практике

**Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»  
Факультет менеджмента, социальной работы и туризма  
Кафедра управления социальными и экономическими процессами**

**ОТЧЕТ  
О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ)**

Выполнил: Иванова Дарья Александровна  
Студентка бакалавриата 2 курса очной формы обучения гр.225  
Направление: 43.03.02 - Туризм  
Профиль: Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Оценка \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

Руководитель практической подготовки от института:

\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Руководитель практической подготовки от организации

\_\_\_\_\_

(ФИО)

Подпись \_\_\_\_\_

Гатчина  
2023

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Дневник практики студента

**Автономное образовательное учреждение  
высшего образования Ленинградской области  
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ  
ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ»  
Факультет менеджмента, социальной работы и туризма  
Кафедра управления социальными и экономическими процессами**

**ДНЕВНИК**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ)**

**СТУДЕНТА/КИ ГРУППЫ 225**

---

*(фамилия, имя, отчество полностью)*

Направление подготовки:

43.03.02 Туризм, направленность (профиль) образовательной программы -  
Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_

Руководитель практической подготовки от ГИЭФПТ:

---

*(фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание)*

Руководитель практической подготовки от организации

---

(ФИО)

Сроки прохождения практики:

Гатчина  
2023 г.

### 1. СОВМЕСТНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование работ	Срок по плану
1	2	3
1	Ознакомительный этап. Инструктаж по охране труда и технике безопасности. Изучение особенностей сферы туризма, в которой функционирует организация, нормативно-правового регулирования сферы туризма, в которой функционирует организация. Изучение организационно-правовой формы и направлений деятельности организации. Изучение организационной структуры предприятия и основных функций управления организацией.	
2	Основной этап. Знакомство с внутренней документацией. Практическая деятельность по изучению услуг, предоставляемых предприятием, качества услуг и методов контроля качества услуг в организации. Характеристика клиентов организации. Изучение особенностей взаимодействия с клиентами при предоставлении услуг. Характеристика персонала организации. Изучение профессионально-этических требования к персоналу организации. Основные организационно-экономические показатели, характеризующие деятельность организации. Выполнение индивидуального задания.	
3	Заключительный этап. Систематизация и анализ собранного в процессе прохождения практики материала. Подготовка отчёта по практике. Характеристика прохождения практики студентом с учётом сформированности компетенций, предусмотренных программой практики, руководителем практической подготовки от профильной организации. Представление отчёта руководителю практической подготовки.	

Руководитель практической подготовки от профильной организации

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Руководитель практической подготовки от ГИЭФПТ \_\_\_\_\_  
(подпись)

Студент \_\_\_\_\_  
(подпись)

### 2. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ (выдаются кафедрами)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Руководитель практической подготовки от организации \_\_\_\_\_  
(подпись)

Руководитель практической подготовки от ГИЭФПТ \_\_\_\_\_  
(подпись)

Студент \_\_\_\_\_  
(подпись)

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

№ п/ п	Наименование работ	Срок по плану	Выполнен о фактическ и
1	2	3	4
1	Изучение сферы деятельности, в которой функционирует организация. Изучение функционирования предприятия: организационно-правовая форма; направления деятельности (по уставу); законодательные и нормативные акты, регламентирующие деятельность организации, требования охраны труда и техники безопасности, организационная структура предприятия.		
2	Знакомство с внутренней документацией. Практическая деятельность по изучению услуг, предоставляемых предприятием, качества услуг и методов контроля качества услуг в организации. Практическая деятельность по изучению информационных и инновационных технологий, используемых в процессе предоставления услуг. Характеристика клиентов организации. Изучение особенностей взаимодействия с клиентами при предоставлении услуг. Характеристика персонала организации. Изучение профессионально-этических требований к персоналу организации. Основные организационно-экономические показатели, характеризующие деятельность организации. Выполнение индивидуального задания.		
3	Обобщение результатов сервисной практики. Подготовка отчёта.		

Руководитель практической подготовки от профильной организации \_\_\_\_\_  
(подпись)

Руководитель практической подготовки от ГИЭФПТ \_\_\_\_\_  
(подпись)

Студент \_\_\_\_\_  
(подпись)



### Отзыв руководителя практической подготовки от организации

За время прохождения практики обучающийся выполнил индивидуальное задание, соблюдал правила внутреннего распорядка, требования охраны труда и пожарной безопасности. В период прохождения практики студент зарекомендовал себя, как обучающийся, обладающий/не обладающий (нужное подчеркнуть) необходимыми умениями и навыками для их последующего углубления и практической работы в сфере туризма. Студент выполнил предусмотренные совместным планом-графиком виды работ в полном объеме /не в полном объеме (нужное подчеркнуть), содержание выполненных в период практики работ соответствует/не соответствует (нужное подчеркнуть) программе практики и формируемым компетенциям. В результате прохождения практики были достигнуты планируемые результаты обучения и результаты освоения образовательной программы (УК-5; УК-9; ПК-2). Вывод: производственная практика (сервисная практика) студента \_\_\_\_\_ может быть зачтена с оценкой «\_\_\_\_\_».

Руководитель практической подготовки от профильной организации:

Дата

\_\_\_\_\_  
(подпись, фамилия, инициалы)

