

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 13:40:52

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» 20__ г.

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ Организационно-управленческая практика

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)

Международный туризм

Квалификация выпускника

бакалавр

Форма обучения

очная

Учебный план

2021

Осуществляется в

6 семестре

Пятигорск, 20___ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Программа производственной практики Б2.О.04(П)

Организационно-управленческая практика

| | |
|-------------------------|----------------------|
| Направление подготовки | 43.03.02 Туризм |
| Профиль | Международный туризм |
| Квалификация выпускника | бакалавр |

Объем практики: Итого 162 астр. ч. 6 з.е.

Пятигорск, 20 г.

1. Цели практики

Целями производственной (организационно-управленческой) практики по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» являются

- формирование профессиональных компетенций через применение полученных теоретических знаний об индустрии туризма;
- обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью, формами и методами работы;
- воспитание исполнительской дисциплины и умения самостоятельно решать поставленные задачи;
- формирование начальных умений и навыков научной и исследовательской деятельности.

2. Задачи практики

- овладение способностью осуществлять подбор персонала туристского предприятия;
- овладение способностью осуществлять руководство трудовым коллективом;
- овладение способностью осуществлять владение психолого-педагогическими методами воздействия на сотрудников;
- овладение способностью организовывать процессы обслуживания потребителей;
- изучение требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты;
- овладение способностью применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.

3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная (организационно-управленческая) практика входит в блок 2 «Практика» и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Производственная практика логично связана с такими предшествующими дисциплинами, как «Управление персоналом в туризме», «Организация деятельности турпредприятия», а также с Сервисной практикой.

Производственная (организационно-управленческая) практика необходима для дальнейшего изучения дисциплин «Организация гостиничной деятельности», «Организация санаторно-курортной деятельности», «Организация анимационной деятельности в туризме», а также прохождения Исследовательской и Проектно-технологической практики и выполнения выпускной квалификационной работы.

4. Вид, тип практики, способ и формы ее проведения

Вид практики: производственная.

Тип практики: организационно-управленческая.

Способ проведения практики: выездная / стационарная.

Форма проведения практики: концентрировано.

5. Место и время проведения практики

Производственная практика проходит на базе профильных предприятий туризма и гостеприимства в 6-м семестре в течение 4-х недель, что составляет 162 астр. часов.

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

6.1. Наименование компетенции

| Индекс | Формулировка: |
|--|---|
| Профессиональные компетенции (ПК) | |
| ПК-1 | Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности |
| ПК-4 | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий |

6.2. Знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

| Формируемые компетенции | Вид работы обучающегося на практике | Планируемые результаты обучения при прохождении практики, характеризующие этапы формирования компетенций (указывается по каждой компетенции) | | |
|---|--|--|---|--|
| | | Навыки или практический опыт деятельности | Умения | Знания |
| ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности | Практические занятия, консультации руководителя практики, самостоятельная работа, выполнение индивидуального задания | <ul style="list-style-type: none"> - осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. - осуществляет руководство трудовым коллективом; - владеет психолого-педагогическими методами воздействия на сотрудников | <ul style="list-style-type: none"> - умеет составлять и оценивать резюме; - умеет урегулировать спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе; - умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии | <ul style="list-style-type: none"> - знает квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; - знает особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; - распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии |
| ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий | Практические занятия, консультации руководителя практики, самостоятельная работа | <ul style="list-style-type: none"> - организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; - изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; - выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания | <ul style="list-style-type: none"> - умеет организовывать процесс обслуживания клиентов турпредприятия; - умеет проводить анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; - умеет обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского | <ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы обслуживания клиентов турпредприятия; - основные способы взаимодействия с потребителями туруслуг; - особенности межкультурного взаимодействия. |

| | | | | |
|--|--|--|--------------|--|
| | | | обслуживания | |
|--|--|--|--------------|--|

6.3. Соответствие планируемых результатов видам профессиональной деятельности

Планируемые результаты сформулированы в соответствии с профессиональным стандартом (нет утвержденного стандарта)

| Типы задач профессиональной деятельности выпускника в соответствии с ОП* | Задачи профессиональной деятельности выпускника | Трудовые функции (в соответствии с профессиональным и стандартами) | Вид работы студента на практике | Реализуемые компетенции (в соответствии с ОП) |
|--|--|--|--|---|
| Управление | Составление документации в области профессиональной деятельности и проверка правильности ее оформления. Соблюдение действующего законодательства и нормативных документов, а также требований, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров. Управление внутрифирменными процессами в туристской организации, в том числе по формированию и использованию материально-технических и трудовых ресурсов. Урегулирование спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, а также с потребителями услуг. Выбор и реализация стратегии ценообразования предприятия турииндустрии. Организация и планирование материально-технического обеспечения предприятия турииндустрии. Контроль деятельности туристской организации. | | Практические занятия, консультации руководителя практики, самостоятельная работа, выполнение индивидуального задания | ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности |
| Сервис | Обеспечение партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами. Обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания. Осуществление обслуживания в соответствии с этнокультурными, историческими, национальными и религиозными традициями на основе выявленных потребностей туристов. Организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование | | Практические занятия, консультации руководителя практики, самостоятельная работа | ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий |

| | | | | |
|--|---------------------------------|--|--|--|
| | взаимоотношений с потребителем. | | | |
|--|---------------------------------|--|--|--|

7. Объем практики

Объем занятий: Итого 162 астр. ч., 6 з.е.

Продолжительность: 4 недели.

Дифференцированный зачет: 6 семестр.

8. Структура и содержание практики

| Разделы (этапы) практики | Реализуемые компетенции | Виды работ обучающегося на практике | Кол-во часов | Формы текущего контроля |
|--------------------------|---|--|---------------|--|
| Подготовительный этап | - | Установочная конференция Постановка практических и исследовательских задач. Подготовка методического обеспечения Инструктаж по технике безопасности | 1 | - |
| Основной этап | ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности | Изучить деятельность турпредприятия Изучить психолого-педагогические и этические основы организации деятельности турпредприятия Изучить составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии | 6 20 20 | Отчет (письменный) Отчет (письменный) Отчет (письменный) |
| | | Индивидуальное задание. Осуществить аргументированный подбор персонала туристского предприятия на основе анализа резюме, размещенных в открытом доступе, в соответствии с профессиональными задачами деятельности | 20 | Отчет (письменный) |
| | | Индивидуальное задание. Осуществить анализ урегулирования спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, произошедших в период прохождения практики | 20 | Отчет (письменный) |
| | ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий | Изучить требования туристов к турпродукту, провести анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты Осуществить процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг | 20 32 | Отчет (письменный) Отчет (письменный) |
| | | Применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания | 20 | Отчет (письменный) |
| Отчетный этап | ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности | Подготовка к заключительной конференции по итогам практики | 3 | Собеседование |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий | | | |
|--|---|--|--|--|

9. Формы отчетности по практике

1. Дневник
2. Отчет обучающегося
3. Отзыв руководителя практики от организации (вуза)
4. Отзыв руководителя практики от профильной организации

Структура отчета по практике:

Введение

1. Характеристика деятельности предприятия
2. Характеристика знаний, приобретенных в ходе практики
3. Характеристика умений и навыков, приобретенных в ходе практики
4. Выполнение индивидуального задания.

Список используемых источников

Приложение (при необходимости)

10. Технологическая карта самостоятельной работы обучающегося

| Коды реализуемых компетенций | Вид деятельности обучающегося | Итоговый продукт самостоятельной работы | Средства и технологии оценки | Объем часов, в том числе | | |
|------------------------------|---|---|------------------------------|--------------------------|------------------------------------|-------|
| | | | | CPC | Контактная работа с преподавателем | Всего |
| | Установочная конференция | | | 1 | - | 1 |
| ПК-1 ПК-4 | Изучить деятельность турпредприятия | Отчет | Собеседование | 6 | - | 6 |
| | Изучить психолого-педагогические и этические основы организации деятельности турпредприятия | Отчет | Собеседование | 20 | - | 20 |
| | Изучить составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии | Отчет | Собеседование | 20 | - | 20 |
| | Индивидуальное задание. Осуществить аргументированный подбор персонала туристского предприятия на основе анализа резюме, размещенных в открытом доступе, в соответствии с профессиональными задачами деятельности | Отчет | Собеседование | 20 | - | 20 |
| | Индивидуальное задание. Осуществить анализ урегулирования спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, | Отчет | Собеседование | 20 | - | 20 |

| | | | | | | |
|---------------------------|--|-------|---------------|------------|---|------------|
| | произошедших в период прохождения практики | | | | | |
| | Изучить требования туристов к турпродукту, провести анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты | Отчет | Собеседование | 20 | - | 20 |
| | Осуществить процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг | Отчет | Собеседование | 32 | | 32 |
| | Применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания | Отчет | Собеседование | 20 | | 20 |
| | Подготовка к заключительной конференции по итогам практики. | Отчет | Собеседование | 3 | - | 3 |
| Итого за 6 семестр | | | | 162 | - | 162 |
| Итого | | | | 162 | - | 162 |

11. Фонд оценочных средств по практике

Фонды оценочных средств, позволяющие оценить уровень сформированности компетенций, размещены в УМК производственной (организационно-управленческой) практики, который находится на кафедре ТиГД и представлен следующими компонентами:

11.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Паспорт фонда оценочных средств

| Код оцениваемой компетенции | Этап формирования компетенции | Средства и технологии оценки | Тип контроля | Вид контроля | Наименование оценочного средства |
|-----------------------------|-------------------------------|----------------------------------|------------------------|--------------------|----------------------------------|
| ПК-1 | Основной, отчетный | Отчет (письменный) собеседование | Текущий, промежуточный | Устный, письменный | задание |
| ПК-4 | Основной, отчетный | Отчет (письменный) собеседование | Текущий, промежуточный | Устный, письменный | задание |

11.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания*

| Уровни сформированности компетенций | Индикаторы | Дескрипторы | | | |
|---|--|---|---|---|-----------|
| | | 2 балла | 3 балла | 4 балла | 5 баллов* |
| ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности | | | | | |
| Базовый | Знает - знает квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; - знает особенности создания благоприятного психологического | - знает отдельные квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; - знает отдельные особенности создания благоприятного | - знает основные квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; - знает основные особенности создания благоприятного | - знает квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; - знает особенности создания благоприятного | |

| | климата в коллективе | психологического климата в коллективе | психологического климата в коллективе | коллективе | |
|-------------------|--|---|--|--|--|
| | <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - умеет составлять и оценивать резюме; - умеет урегулировать спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе | <ul style="list-style-type: none"> - умеет составлять и оценивать отдельные элементы резюме; - умеет урегулировать отдельные спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе | <ul style="list-style-type: none"> - умеет составлять и оценивать основные элементы резюме; - умеет урегулировать наиболее распространенные спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе | <ul style="list-style-type: none"> - умеет составлять и оценивать резюме; - умеет урегулировать спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе | |
| | <p>Владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. - осуществляет руководство трудовым коллективом; | <ul style="list-style-type: none"> - осуществляет отдельные элементы подбора персонала; - осуществляет отдельные элементы руководства трудовым коллективом | <ul style="list-style-type: none"> - осуществляет подбор персонала туристского предприятия; - осуществляет основные элементы руководства трудовым коллективом | <ul style="list-style-type: none"> - осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. - осуществляет руководство трудовым коллективом | |
| Повышенный | <p>Знает</p> <ul style="list-style-type: none"> - знает квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; - знает особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; - распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии | | | | <ul style="list-style-type: none"> - знает квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; - знает особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; - распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии |
| | <p>Умеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - умеет составлять и оценивать резюме; - умеет урегулировать | | | | <ul style="list-style-type: none"> - умеет составлять и оценивать резюме; - умеет урегулировать |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | <p>спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе;</p> <ul style="list-style-type: none"> - умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии | | | | <p>спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе;</p> <ul style="list-style-type: none"> - умеет анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии |
| | <p>Владеет</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. - осуществляет руководство трудовым коллективом; - владеет психолого-педагогическими методами воздействия на сотрудников | | | | <ul style="list-style-type: none"> - осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. - осуществляет руководство трудовым коллективом; - владеет психолого-педагогическими методами воздействия на сотрудников |

ПК-4. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

| | | | | | |
|----------------|--------------|---|--|---|--|
| Базовый | Знает | <ul style="list-style-type: none"> - знает теоретические основы обслуживания клиентов турпредприятия; - знает основные способы взаимодействия с потребителями туруслуг | <ul style="list-style-type: none"> - знает отдельные правила обслуживания клиентов турпредприятия; - знает отдельные способы взаимодействия с потребителями туруслуг | <ul style="list-style-type: none"> - знает поверхностно теоретические основы обслуживания клиентов турпредприятия; - знает основные способы взаимодействия с потребителями туруслуг | <ul style="list-style-type: none"> - знает теоретические основы обслуживания клиентов турпредприятия; - знает основные способы взаимодействия с потребителями туруслуг |
| | Умеет | <ul style="list-style-type: none"> - умеет организовывать процесс обслуживания туристов; - умеет проводить анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; | <ul style="list-style-type: none"> - умеет организовывать отдельные элементы процесса обслуживания туристов; - умеет проводить некоторые элементы анализа рыночного спроса | <ul style="list-style-type: none"> - умеет организовывать основные элементы процесса обслуживания туристов; - умеет проводить частичный анализ рыночного спроса и потребностей туристов | <ul style="list-style-type: none"> - умеет организовывать процесс обслуживания туристов; - умеет проводить анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг |

| | | | | |
|-------------------|---|---|--|---|
| | Владеет - организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; - изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты | - организует отдельные элементы процессов обслуживания потребителей; - изучает отдельные требования туристов | - организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; - изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты | |
| Повышенный | Знает - теоретические основы обслуживания клиентов турпредприятия; - основные способы взаимодействия с потребителями туруслуг; - особенности межкультурного взаимодействия. | | | - теоретические основы обслуживания клиентов турпредприятия; - основные способы взаимодействия с потребителями туруслуг; - особенности межкультурного взаимодействия. |
| | Умеет - умеет организовывать процесс обслуживания туристов; - умеет проводить анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; - умеет обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания | | | - умеет организовывать процесс обслуживания туристов; - умеет проводить анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; - умеет обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания |
| | Владеет - организует процессы | | | - организует процессы обслуживания |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | <p>обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; - выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания | | | | <p>потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; - выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания |
|--|--|--|--|--|---|

* индикаторы указываются в соответствии с формулировкой компетенции

** в соответствии с планируемыми результатами обучения при прохождении практики

11.3 Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он знает квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии; теоретические основы обслуживания клиентов турпредприятия; основные способы взаимодействия с потребителями туруслуг; особенности межкультурного взаимодействия. Умеет составлять и оценивать резюме; урегулировать спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе; анализировать составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии; организовывать процесс обслуживания туристов; проводить анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности; осуществляет руководство трудовым коллективом; владеет психолого-педагогическими методами воздействия на сотрудников; организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он знает квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; знает теоретические основы обслуживания клиентов турпредприятия; знает основные способы взаимодействия с потребителями туруслуг. Умеет составлять и оценивать резюме; урегулировать спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе; организовывать процесс обслуживания туристов; проводить анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с

профессиональными задачами деятельности; руководство трудовым коллективом; организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг; изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он знает основные квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; основные особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; поверхностно теоретические основы обслуживания клиентов турпредприятия; основные поверхностно способы взаимодействия с потребителями туруслуг. Умеет составлять и оценивать основные элементы резюме; урегулировать наиболее распространенные спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе; организовывать основные элементы процесса обслуживания туристов; проводить частичный анализ рыночного спроса и потребностей туристов. Осуществляет подбор персонала туристского предприятия; основные элементы руководства трудовым коллективом; организует процессы обслуживания потребителей; изучает требования туристов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он знает отдельные квалификационные требования к персоналу туристского предприятия; отдельные особенности создания благоприятного психологического климата в коллективе; отдельные правила обслуживания клиентов турпредприятия; отдельные способы взаимодействия с потребителями туруслуг. Поверхностно умеет составлять и оценивать отдельные элементы резюме; урегулировать отдельные спорные и конфликтные ситуации в трудовом коллективе; организовывать отдельные элементы процесса обслуживания туристов; проводить некоторые элементы анализа рыночного спроса. Осуществляет отдельные элементы подбора персонала; отдельные элементы руководства трудовым коллективом; организует отдельные элементы процессов обслуживания потребителей; изучает отдельные требования туристов.

11.4 Описание шкалы оценивания

Процедура дифференцированного зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам посещения практики, проверки отчета и его защиты в рамках итоговой конференции.

Максимальная сумма баллов по практике устанавливается в **100** баллов и переводится в оценку по 5-балльной системе в соответствии со шкалой:

Шкала соответствия рейтингового балла 5-балльной системе

| Рейтинговый балл | Оценка по 5-балльной системе |
|------------------|------------------------------|
| 88 – 100 | Отлично |
| 72 – 87 | Хорошо |
| 53 – 71 | Удовлетворительно |
| < 53 | Неудовлетворительно |

11.5 Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОП

Задания, позволяющие оценить знания, полученные на практике (базовый уровень)

| Контролируемые компетенции или их части | Формулировка | Формулировка задания | |
|---|---|----------------------|---|
| | | Код компетенции | |
| ПК-1 | Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности | Задание 1 | Дать общую характеристику деятельности турпредприятия |
| | | Задание 2 | Изучить психолого-педагогические и этические основы организации деятельности турпредприятия |
| ПК-4 | Способен организовать процесс | Задание 3 | Изучить требования туристов к |

| | | | |
|--|---|--|-------------|
| | обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий | | турпродукту |
|--|---|--|-------------|

Задания, позволяющие оценить знания, полученные на практике (повышенный уровень)

| Контролируемые компетенции или их части | | Формулировка задания | |
|--|---|-----------------------------|--|
| Код компетенции | Формулировка | | |
| ПК-1 | Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности | Задание 1 | Изучить детально особенности деятельности турпредприятия |
| | | Задание 2 | Изучить психолого-педагогические и этические основы организации деятельности турпредприятия |
| | | Задание 3 | Изучить составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии |
| ПК-4 | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий | Задание 4 | Изучить требования туристов к турпродукту, провести анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты |

Задания, позволяющие оценить умения и навыки, полученные на практике (базовый уровень)

| Контролируемые компетенции или их части | | Формулировка задания | |
|--|---|-----------------------------|---|
| Код компетенции | Формулировка | | |
| ПК-1 | Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности | Задание 1 | Индивидуальное задание. Осуществить подбор персонала туристского предприятия на основе анализа резюме, размещенных в открытом доступе |
| ПК-4 | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий | Задание 2 | Осуществить процесс обслуживания потребителей |

Задания, позволяющие оценить умения и навыки, полученные на практике (повышенный уровень)

| Контролируемые компетенции или их части | | Формулировка задания | |
|--|---|-----------------------------|---|
| Код компетенции | Формулировка | | |
| ПК-1 | Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности | Задание 1 | Индивидуальное задание. Осуществить аргументированный подбор персонала туристского предприятия на основе анализа резюме, размещенных в открытом доступе, в соответствии с |

| | | | |
|------|---|-----------|---|
| | | | профессиональными задачами деятельности |
| | | Задание 2 | Индивидуальное задание. Осуществить анализ урегулирования спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, произошедших в период прохождения практики |
| ПК-4 | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий | Задание 3 | Осуществить процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг |
| | | Задание 4 | Применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания |

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

На каждом этапе практики осуществляется текущий контроль за процессом формирования компетенций. Предлагаемые обучающемуся задания позволяют проверить компетенции ПК-1, ПК-4.

Выполнение заданий базового уровня позволяет студенту получить оценку не выше «хорошо». Выполнение заданий повышенного уровня ориентирует студентов на самостоятельность мышления, нестандартные творческие решения. Задания повышенного уровня позволяют студенту продемонстрировать способность к анализу, синтезу, обобщению имеющихся знаний, проявить готовность к профессиональной деятельности.

При проверке заданий оцениваются:

- корректность представленной информации;
- полнота проведенного анализа;
- глубина и обоснованность сделанных выводов.

При защите отчета оцениваются:

- уровень владения материалом;
- полнота ответов на поставленные комиссией вопросы;

При проверке отчетов оцениваются

- оформление отчета в соответствии с требованиями, представленными в «Методических указаниях по организации и проведению производственной (организационно-управленческой) практики» для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм».

12. Методические рекомендации для обучающихся по прохождению практики

Использование материала учебно-методического комплекса практики

Перед началом практики необходимо ознакомиться со структурой практики, обязательными видами работ и формами отчетности, которые отражены в «Методических указаниях по организации и проведению производственной (организационно-управленческой) практики» (материалы размещены на сайте www.pfncfu.ru в разделе «Документы по практике» кафедры ТиГД).

В период практики следует пройти инструктаж по технике безопасности, посетить ознакомительные лекции, выполнить задания, указанные в методическом пособии.

Для успешного выполнения заданий по производственной практике, обучающемуся необходимо самостоятельно детально изучить представленные источники литературы

| № п/п | Вид деятельности студентов | Рекомендуемые источники информации (№ источника) |
|-------|----------------------------|--|
|-------|----------------------------|--|

| | | Основная | Дополнительная | Методическая | Интернет-ресурсы |
|----|---|-----------------|-----------------------|---------------------|-------------------------|
| 1. | Изучить деятельность турпредприятия | 4 | 5 | 1 | 1 – 4 |
| 2. | Изучить психолого-педагогические и этические основы организации деятельности турпредприятия | 1,3 | 1-4 | 1 | 1 – 4 |
| 3. | Изучить составляющие элементы корпоративной культуры на предприятии | 2,3 | 3 | 1 | - |
| 4. | Осуществить аргументированный подбор персонала туристского предприятия на основе анализа резюме, размещенных в открытом доступе, в соответствии с профессиональными задачами деятельности | 2 | 5 | 1 | 1 – 4 |
| 5. | Осуществить анализ урегулирования спорных и конфликтных ситуаций в трудовом коллективе, произошедших в период прохождения практики | 1 | 1-4 | 1 | 1 – 4 |
| 6. | Изучить требования туристов к турпродукту, провести анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты | 4 | 6 | 1 | 1 – 4 |
| 7. | Осуществить процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг | 4 | 6 | 1 | 1 – 4 |
| 8. | Применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания | 4 | 6 | 1 | 1 – 4 |
| 9. | Подготовка к заключительной конференции по итогам практики. | 1-4 | 1-6 | 1 | 1 – 4 |

13. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

13.1. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.

13.1.1. Перечень основной литературы:

1. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс] / Е.О. Валеева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. — 142 с. — 978-5-905916-89-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>

2. Дайнека, А.В. Управление персоналом организации : учебник / А.В. Дайнека. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. - 288 с.

3. Лисовская, Н.Б. Психология кадрового менеджмента : учебно-методическое пособие / Н.Б. Лисовская, Е.А. Трощинина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. - СПб. : РГПУ им. А. И. Герцена, 2015. - 224 с.

4. Организация туристской деятельности : учеб. пособие (курс лекций) / Г.Н. Рыкун, О.А. Карташева, И.В. Огаркова и др. ; Пятигорский институт (филиал) СКФУ. ; Школа Кавказ. гостеприимства. - Пятигорск: СКФУ в г. Пятигорске, 2018. - 172 с.

13.1.2. Перечень дополнительной литературы:

1. Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 144 с. — 978-5-394-02409-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57115.html>

2. Денисов А.А. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Денисов А.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 210 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/32795>.— ЭБС

«IPRbooks», по паролю

3. Кабашов, С.Ю. Морально-этические и правовые основы государственного и муниципального управления: профессиональная этика, кадровая политика, планирование карьеры и противодействие коррупции : учебное пособие / С.Ю. Кабашов ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации. – М. : Издательский дом «Дело», 2014. – 217 с.

4. Козловская Т.Н. Профессиональная этика [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Козловская Т.Н., Еланчинцева Г.А., Зубова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015.— 218 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54147>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю

5. Шапиро, С.А. Управление трудовой карьерой работников организации : учебное пособие / С.А. Шапиро, П.И. Ананченкова. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2017. - 300 с. : ил., табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9323-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=469693> (28.02.2018).

6. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Веселова Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 256 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19247>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

13.1.3. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся по практике:

1. Методические указания по организации и проведению производственной (организационно-управленческой) практики для студентов направления подготовки 43.03.02 «Туризм».

2. Положение о порядке проведения практики Студентов образовательных учреждений ВПО. Приказ Минобра РФ от 25 марта 2003 г. № 1154.

3. ГОСТ Р7.0.5 2008: Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления

9.1.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;

2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;

3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;

4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

14. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Специальное программное обеспечение и информационные справочные системы не требуются

15. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа – 3-313 -аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории:

1. переносной ноутбук, переносной проектор, флипчарт.
2. учебно-наглядные пособия в виде тематических презентаций, соответствующих рабочим программам дисциплин
3. базовый пакет программ Microsoft Office Standard 2013. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 11.04.2023г.
4. Microsoft Windows Профессиональная. Бессрочная лицензия. Дата окончания срока поддержки (обновления) 10.01.2023г.

